

ПРИЛОЖЕНИЕ
к приказу министерства
образования, науки и молодежной
политики Нижегородской области
от _____ № _____

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
министерства образования, науки и молодежной политики
Нижегородской области по предоставлению государственной услуги
"Предоставление информации об организации среднего профессионального,
высшего и дополнительного образования, а также профессионального обучения в
государственных образовательных организациях"

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Административный регламент разработан министерства образования, науки и молодежной политики Нижегородской области по предоставлению государственной услуги "Предоставление информации об организации среднего профессионального, высшего и дополнительного образования, а также профессионального обучения в государственных образовательных организациях" (далее - государственная услуга) в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления государственной услуги и определяет стандарт предоставления государственной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий) при осуществлении полномочий по предоставлению государственной услуги, а также формы контроля за исполнением настоящего Регламента и досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) образовательной организации, предоставляющей государственную услугу, должностных лиц.

1.2. Право на получение государственной услуги имеют физические лица (граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства) и юридические лица.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги.

1.3.1. Для получения информации по вопросам предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг, в том числе на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет), а также в государственной информационной системе Нижегородской области "Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг Нижегородской области", федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", заинтересованные лица вправе обратиться в образовательную организацию лично, по телефону, в письменном виде почтовым отправлением, в электронной форме - по адресу электронной почты образовательной организации.

Прием осуществляется по месту нахождения образовательных организаций в часы работы, установленные правилами внутреннего трудового распорядка.

1.3.2. Информация о порядке предоставления государственной услуги доводится до сведения заявителей по телефонам, электронной почте образовательных организаций, при личном обращении граждан, посредством размещения на официальном сайте Правительства Нижегородской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на информационном стенде образовательной организации.

Консультации предоставляются по вопросам:

комплектности (достаточности) документов, необходимых для получения государственной услуги;

правильности оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги;

иным вопросам, возникающим у заявителя при предоставлении государственной услуги.

При ответе на телефонные звонки сотрудник образовательной организации, осуществляющий консультирование, сняв трубку, называет фамилию, имя, отчество, занимаемую должность, во время разговора произносит слова четко, избегает "параллельных разговоров" с окружающими людьми. В конце консультирования сотруднику образовательной организации, осуществляющему консультирование, необходимо кратко подвести итоги и перечислить действия, которые надо предпринять заинтересованному лицу.

Ответы на письменные обращения, поступившие по почте, по электронной почте, факсимильной связью, направляются в зависимости от способа обращения заинтересованного лица: почтовым отправлением, по электронной почте.

Индивидуальное письменное информирование должно содержать ответы на поставленные вопросы, должность, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя. Ответ подписывается руководителем образовательной организации, либо исполняющим обязанности руководителя образовательной организации. Письмо направляется в срок, не превышающий 7 дней со дня поступления письменного обращения заинтересованного лица за информированием.

Информация, указанная в настоящем подпункте, предоставляется бесплатно.

1.3.3. На информационных стендах размещается следующая информация:

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

2) извлечения из текста настоящего Административного регламента (полная версия размещается на официальном сайте образовательной организации в сети Интернет);

3) место нахождения, режим работы, номера телефонов Министерства, адрес электронной почты Министерства;

4) справочная информация о должностных лицах образовательной организации, предоставляющих государственную услугу: Ф.И.О., место размещения, часы приема;

5) форма заявления и перечень необходимых документов для предоставления государственной услуги;

6) последовательность действий при оказании государственной услуги;

7) основания для отказа в приеме документов и основания для отказа в предоставлении

государственной услуги;

8) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги;

9) иная информация, обязательное предоставление которой предусмотрено законодательством Российской Федерации.

При изменении информации о предоставлении государственной услуги осуществляется ее периодическое обновление.

1.3.4. На Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), Едином Интернет-портале государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области размещается следующая информация:

- исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе предоставить по собственной инициативе;
- круг заявителей;

- срок предоставления государственной услуги;

- результаты предоставления государственной услуги, порядок предоставления документа, являющегося результатом предоставления государственной услуги;

- размер государственной пошлины (платы), взимаемой за предоставление государственной услуги;

- исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги, в том числе основания для отказа в приеме документов;

- о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги;

- формы заявлений, используемые при предоставлении государственной услуги.

1.3.5. Информация на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), Едином Интернет-портале государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области и официальном сайте образовательной организации о порядке и сроках предоставления государственной услуги предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления государственной услуги осуществляется без выполнения заинтересованным лицом каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование государственной услуги - предоставление информации об организации среднего профессионального, высшего и дополнительного образования, а также профессионального обучения в государственных образовательных организациях.

2.2. Государственную услугу предоставляют образовательные организации, подведомственные министерству образования Нижегородской области.

2.3. Конечным результатом предоставления государственной услуги является:

устный или письменный ответ на запрос заявителя об организации среднего профессионального, высшего и дополнительного образования, а также профессионального обучения в государственных образовательных организациях;

ответ по электронной почте на запрос заявителя об организации среднего профессионального, высшего и дополнительного образования, а также профессионального обучения в государственных образовательных организациях;

информация об организации среднего профессионального, высшего и дополнительного образования, а также профессионального обучения в государственных образовательных организациях, размещенная на сайтах образовательных организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

информация об организации среднего профессионального, высшего и дополнительного образования, а также профессионального обучения в государственных образовательных организациях, размещенная на информационном стенде образовательной организации.

2.4. Срок предоставления государственной услуги.

2.4.1. При предоставлении информации об организации среднего профессионального, высшего и дополнительного образования, а также профессионального обучения в государственных образовательных организациях устанавливаются следующие сроки:

- время ожидания граждан при индивидуальном устном информировании не может превышать 15 минут. Индивидуальное устное информирование каждого гражданина осуществляется не более 15 минут. В исключительных случаях время информирования может быть продлено до полного разрешения вопроса заявителя;

- информирование получателя посредством телефонной связи осуществляется непосредственно в момент обращения. В случае, если сотрудник организации, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, которое может ответить на вопрос гражданина, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию;

- срок рассмотрения письменных запросов не должен превышать 30 дней со дня их регистрации;

- запрос, поступивший по электронной почте или через информационный портал, распечатывается и регистрируется. Процедура ответа на подобный запрос идентична работе с письменными запросами.

В случае, если в запросе, поступившем в письменной форме, либо по электронной почте, не указаны фамилия гражданина, направившего запрос, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на запрос не дается.

2.5. Перечень нормативных актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги:

- Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 ("Российская газета", 21 января 2009 года, N 7);

- Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 53, ст. 7598; 2013, N 19, ст. 2326);

- Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления

государственных и муниципальных услуг" ("Собрание законодательства Российской Федерации", 2 августа 2010 года, N 31, ст. 4179; 2011, N 27, ст. 3880);

- Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" ("Российская газета", 5 мая 2006 года, N 95, "Собрание законодательства Российской Федерации", 8 мая 2006 года, N 19, ст. 2060, "Парламентская газета", 11 мая 2006 года, N 70-71);

- Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных" ("Российская газета", 29 июля 2006 года, N 165);

- Федеральный закон от 24.07.1998 N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" ("Собрание законодательства Российской Федерации", 3 августа 1998 года, N 31, ст. 3802);

- приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.06.2013 N 464 "Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования" ("Российская газета", 7 августа 2013 года, N 172);

- приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 18.04.2013 N 292 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения" ("Российская газета", 24 мая 2013 года, N 110);

- приказ Минтруда России от 22.06.2015 N 386н "Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи" (официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 24.07.2015);

- Закон Нижегородской области от 05.03.2009 N 21-3 "О безбарьерной среде для маломобильных граждан на территории Нижегородской области" ("Нижегородские новости" от 14.03.2009 N 45 (4177) ("Правовая среда" N 19 (1005)));

- постановление Правительства Нижегородской области от 06.10.2010 N 669 "Об утверждении Положения о министерстве образования Нижегородской области" ("Нижегородские новости", 21 октября 2010 года, N 193(4565), "Правовая среда", 21 октября 2010 года, N 115(1237));

- постановление Правительства Нижегородской области от 22.11.2007 N 430 "О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг в Нижегородской области" ("Нижегородские новости", 1 декабря 2007 года, N 225(3877), "Правовая среда", 1 декабря 2007 года, N 87(875));

- распоряжение Правительства Нижегородской области от 29.04.2010 N 773-р "Об утверждении календарного плана перехода на предоставление первоочередных государственных, муниципальных и иных услуг, оказываемых органами исполнительной власти Нижегородской области, органами местного самоуправления муниципальных образований Нижегородской области, государственными и муниципальными учреждениями Нижегородской области в электронном виде" ("Нижегородские новости", 15 мая 2010 года, N 85(4457), "Правовая среда", 15 мая 2010 года, N 53(1175)).

2.6. Предоставление информации об организации среднего профессионального, высшего и дополнительного образования, а также профессионального обучения в государственных образовательных организациях осуществляется на основе письменного

заявления в свободной форме.

2.7. Запрещается требовать от заявителя:

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

- представление документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными актами Нижегородской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных услуг, 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".

2.8. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, являются:

- если запрашиваемая информация не входит в перечень предоставляемой информации по вопросам предоставления государственной услуги;

- если в письменном заявлении не указаны фамилия, имя, отчество заявителя и адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2.9. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги отсутствуют.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления в предоставлении государственной услуги отсутствует.

2.11. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги: отсутствуют.

2.12. Предоставление государственной услуги осуществляется на бесплатной основе.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления составляет 15 минут.

2.14. Регистрация заявления производится в день его поступления в образовательную организацию.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения заявлений о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Вход в помещение оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию об образовательной организации, и режиме её работы.

В помещениях для предоставления государственной услуги размещаются информационные стенды, содержащие информацию, указанную в пункте 1.3.3 настоящего

Административного регламента.

Прием получателей государственной услуги осуществляется в специально выделенном для этой цели помещении, соответствующем комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов.

Места предоставления государственной услуги оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения.

Помещение, предназначенное для ожидания предоставления государственной услуги, информирования о предоставлении государственной услуги и для заполнения заявлений, оборудуется стульями, креслами, столами, канцелярскими принадлежностями, бланками заявления и образцами их заполнения.

В местах ожидания и непосредственного предоставления государственной услуги должны быть соблюдены требования по освещенности и вентиляции, для посетителей должен быть обеспечен свободный доступ в санитарно-бытовые помещения.

В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту предоставления государственной услуги им обеспечиваются:

1) условия для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется государственная услуга;

2) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется государственная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

3) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

4) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется государственная услуга, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

5) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

6) допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

7) допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется государственная услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые установлены приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. №386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»;

8) оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами.

В случае невозможности полностью приспособить объект с учетом потребности инвалида собственник данного объекта обеспечивает инвалиду доступ к месту предоставления государственной услуги, либо, когда это возможно, ее предоставление обеспечивается по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

Обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к объектам предоставления государственной услуги осуществляется в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации о социальной защите инвалидов в пределах лимитов бюджетных обязательств, ежегодно предусматриваемых на эти цели в бюджетах бюджетной системы Российской Федерации.

2.16. Показателями доступности государственной услуги (общие, применимые в отношении всех заявителей) являются:

- 1) равные права и возможности при получении государственной услуги для заявителей;
- 2) транспортная доступность к месту предоставления государственной услуги;
- 3) режим работы, обеспечивающий возможность подачи заявителем запроса о предоставлении государственной услуги в течение рабочего времени;
- 4) наличие указателей, обеспечивающих беспрепятственный доступ к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга;
- 5) возможность получения полной и достоверной информации о государственной услуге в образовательной организации, по телефону, электронной почте, на официальном сайте образовательной организации в сети Интернет, на Едином Интернет-портале государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области, Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);
- 6) возможность получения полной и достоверной информации о ходе предоставления государственной услуги, в образовательной организации, по телефону, электронной почте;
- 7) предоставление государственной услуги любым доступным способом, предусмотренным действующим законодательством.

Показатели качества государственной услуги:

- 1) соблюдение срока предоставления государственной услуги;
- 2) соблюдение времени ожидания в очереди при подаче запроса и при получении результата;
- 3) обоснованность отказов заявителям в предоставлении муниципальной услуги;
- 4) отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) и (или) решения сотрудников образовательной организации;
- 5) достоверность и полнота информирования гражданина о ходе рассмотрения его обращения;
- 6) количество взаимодействий заявителя с сотрудниками образовательной организации при предоставлении государственной услуги и их продолжительность в соответствии с настоящим Административным регламентом (взаимодействие заявителя со специалистами при предоставлении государственной услуги осуществляется при предоставлении заявления при непосредственном обращении и при получении результата заявителем в образовательной организации. Продолжительность каждого взаимодействия заявителя с сотрудником при предоставлении государственной услуги не должно превышать 15 минут);
- 7) корректность и компетентность специалистов, должностного лица, взаимодействующего с заявителем при предоставлении государственной услуги.

Запись заявителей на прием в уполномоченный орган (далее - запись)

осуществляется посредством Единого Интернет-портала государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области и Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций).

Запрещается требовать от заявителя совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема.

Государственная услуга не входит в перечень государственных услуг, оказываемых на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг органами исполнительной власти Нижегородской области, территориальными отделениями государственных внебюджетных фондов, расположенными на территории Нижегородской области, утвержденный постановлением Правительства Нижегородской области от 11 апреля 2013 г. № 218, не предоставляется в электронной форме.

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

3.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующую административную процедуру:

предоставление информации об организации среднего профессионального, высшего и дополнительного образования, а также профессионального обучения в государственных образовательных организациях.

Блок-схема предоставления государственной услуги приведена в приложении к настоящему Регламенту.

3.2. Административная процедура включает в себя следующие административные действия:

- прием и регистрация заявления;

- рассмотрение заявления;

- предоставление информации об организации среднего профессионального, высшего и дополнительного образования, а также профессионального обучения в государственных образовательных организациях.

3.3. Прием и регистрация заявления.

3.3.1. Основанием для начала административного действия по приему и регистрации заявлений является обращение заявителя в образовательную организацию.

3.3.2. Заполнение поступающими или родителями (законными представителями) заявления о предоставлении информации об организации среднего профессионального, высшего и дополнительного образования, а также профессионального обучения в государственных образовательных организациях возможно:

- через информационный портал;

- при обращении в образовательную организацию.

3.3.3. Результатом выполнения административного действия по приему и регистрации заявления является прием и регистрация заявления о предоставлении информации об

организации среднего профессионального, высшего и дополнительного образования, а также профессионального обучения в государственных образовательных организациях.

3.3.4. Результат выполнения административного действия по приему и регистрация заявления учитывается при регистрации заявления о предоставлении информации об организации среднего профессионального, высшего и дополнительного образования, а также профессионального обучения в государственных образовательных организациях в журнале обращений граждан.

3.4. Рассмотрение заявления.

3.4.1. Основанием для начала административного действия по рассмотрению заявления является прием и регистрация заявления о предоставлении информации об организации среднего профессионального, высшего и дополнительного образования, а также профессионального обучения в государственных образовательных организациях.

3.4.2. Результатом выполнения административного действия по рассмотрению заявления является положительное решение о предоставлении услуги.

3.5. Предоставление информации об организации среднего профессионального, высшего и дополнительного образования, а также профессионального обучения в государственных образовательных организациях.

3.5.1. Основанием для начала административного действия является личное (очное) обращение, запрос, переданный по телефонной связи, электронной почтой, письменный запрос заявителя, через информационный портал.

3.5.2. Услуга предоставляется в сроки, установленные в пункте 2.4 настоящего Регламента.

3.5.3. При личном обращении или по телефону государственная услуга предоставляется сотрудником образовательной организации в устной форме непосредственно после обращения.

3.5.4. При поступлении письменного запроса в соответствии с установленными сроками сотрудник образовательной организации направляет ответ на запрос по указанным адресам с использованием почтовой связи, электронной почты или через информационный портал.

3.5.5. Результатом выполнения административного действия является предоставление запрашиваемой информации заявителю.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами Министерства положений Административного регламента, а также принятием ими решений осуществляют министр, а также должностные лица Министерства, ответственные за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

Текущий контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется Руководителем образовательной организации или уполномоченным им сотрудником.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего

Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Нижегородской области.

4.3. Контроль полноты и качества предоставления государственной услуги сотрудниками образовательной организации, участвующими в предоставлении государственной услуги, осуществляется образовательной организацией.

4.4. Контроль полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляется путем:

- проведения проверок в целях выявления нарушений прав заявителей;
- принятия мер по недопущению нарушения сроков рассмотрения заявления, указанного в пункте 2.6 настоящего Административного регламента, представленного заявителями;
- рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) работников органов, участвующих в предоставлении государственной услуги.

4.5. Осуществление контроля полноты и качества предоставления государственной услуги, текущего контроля может носить плановый характер (осуществляться на основании годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления государственной услуги отдельным категориям получателей государственной услуги) и внеплановый характер (по конкретному обращению гражданина).

4.6. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.7. Сотрудники образовательной организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, за ненадлежащее исполнение возложенных на них обязанностей по предоставлению государственной услуги, установленных должностными инструкциями, настоящим Административным регламентом и законодательством Российской Федерации, несут персональную ответственность в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации от 30 декабря 2001 г. № 197-ФЗ и Федеральным законом от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ "О противодействии коррупции".

4.8. Сотрудник образовательной организации, ответственный за прием и регистрацию документов, несет персональную ответственность за соблюдение сроков, порядка приема заявления, указанного в пункте 2.6 настоящего Административного регламента.

4.9. Сотрудник образовательной организации, ответственный за предоставление государственной услуги, несет персональную ответственность за:

- определение оснований предоставления либо отказа в предоставлении государственной услуги;
- соблюдение сроков предоставления государственной услуги;
- за принятие решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги.

4.10. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан осуществляется путем широкого доступа к информации о деятельности министерства, включая возможность получения информации по телефону, а также в письменной или электронной форме по запросу.

4.11. Руководитель образовательной организации и сотрудники образовательной

организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и процедуры предоставления государственной услуги, решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги.

4.12. Персональная ответственность сотрудников образовательной организации закрепляется регламентируется законодательством Российской Федерации.

V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ

5.1. Заинтересованные лица (далее - заявители) имеют право обратиться в образовательную организацию с жалобой на действия (бездействия) и (или) решения, принятые (осуществленные) (далее - жалоба) сотрудником образовательной организации.

Жалобы на решения, принятые образовательными организациями, подаются в Министерство.

5.2. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется в соответствии с пунктом 1.3 настоящего Административного регламента.

5.3. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) образовательных организаций, его должностных лиц, государственных гражданских служащих:

- Федеральный закон № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета" от 30 июля 2010 г. № 168, "Собрание законодательства Российской Федерации" от 2 августа 2010 г. № 31, ст. 4179);

- постановление Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г.

- № 840 "О Порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников" ("Российская газета" от 22 августа 2012 г. № 192, "Собрание законодательства Российской Федерации" от 27 августа 2012 г. № 35, ст. 4829);

- постановление Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 г. № 1198 "О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета" от 23 ноября 2012 г. № 271, "Собрание законодательства Российской Федерации" от 26 ноября 2012 г. № 48, ст. 6706);

- постановление Правительства Нижегородской области от 5 апреля 2013 г. № 206 "Об

особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Нижегородской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников" ("Правовая среда" от 8 июня 2013 г. № 62(1618) - приложение к газете "Нижегородские новости" от 8 июня 2013 г. № 100(5193)).

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Нижегородской области для предоставления государственной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области для предоставления государственной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Нижегородской области;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области;
- 7) отказ сотрудника образовательной организации, должностного лица Министерства в исправлении допущенных ими опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
- 8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;
- 9) приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами принятым в соответствии с ним иным нормативным правовым актом Нижегородской области;
- 10) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

5.5. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется органами, предоставляющими государственные 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.

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

1) официального сайта образовательной организации, Министерства;
2) федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", государственной информационной системы Нижегородской области "Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области";

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

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

5.6. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, предоставляющем государственную услугу.

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

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

Прием жалоб на решения и действия (бездействие) сотрудника образовательной организации, должностного лица Министерства, предоставляющего государственную услугу, в письменной форме осуществляется по адресу и в часы работы Министерства.

5.7. Жалоба должна содержать:

1) наименование образовательной организации, Министерства, предоставляющего государственную услугу, сотрудника образовательной организации, должностного лица Министерства, предоставляющего государственную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) образовательной организации, её сотрудника, Министерства, его должностного лица.

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) образовательной организации, её сотрудника, Министерства, его должностного лица. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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

5.9. 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 оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц).

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.9 настоящего Административного 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.

5.10. Жалоба, поступившая в образовательную организацию, рассматривается уполномоченным сотрудником, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее поступления, а в случае обжалования отказа сотрудников образовательной организации в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее поступления.

В случае если принятие решения по жалобе не входит в компетенцию образовательной организации, то образовательная организация в течение 3-х рабочих дней со дня ее поступления направляют жалобу в соответствующую образовательную организацию либо уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информируют заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе или со дня поступления жалобы в соответствующую образовательную организацию.

5.11. Жалоба, поступившая в Министерство, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и рассматривается должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа сотрудников образовательной организации, должностного лица Министерства в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае если принятие решения по жалобе не входит в компетенцию образовательной организации, Министерства, то образовательная организация, Министерство в течение 3-х рабочих дней со дня ее регистрации направляют жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информируют заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

5.12. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных

средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Нижегородской области;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

Образовательная организация, Министерство отказывает в удовлетворении жалобы в случаях:

- наличия вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

- подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.13. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.11 настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование образовательной организации, Министерства, предоставляющего услугу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

3) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

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

7) сведения о порядке принятого по жалобе решения.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в части 8 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", дается информация о действиях, осуществляемых образовательной организацией, Министерством в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги;

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в части 8 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.14. В случае если жалоба была направлена посредством системы досудебного обжалования, ответ заявителю направляется посредством данной системы.

5.15. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы

признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.16. Министерство, образовательная организация вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.17. Образовательная организация, Министерство сообщает заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

5.18. Заявитель вправе обжаловать принятое по результатам рассмотрения жалобы решение в вышестоящий орган государственной власти, вышестоящему должностному лицу и (или) в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.19. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином Интернет-портале государственных и муниципальных услуг (функций) Нижегородской области, Едином портале государственных и муниципальных услугах (функций).

Приложение
к административному регламенту
государственных образовательных
организаций, подведомственных министерству
образования Нижегородской области,
по предоставлению государственной
услуги "Предоставление информации
об организации среднего профессионального,
высшего и дополнительного образования,
а также профессионального обучения в
государственных образовательных организациях"

БЛОК-СХЕМА
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ
ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

