



**Департамент образования и науки
Костромской области**

П Р И К А З

«___» _____ 2020 г.

г. Кострома

№ _____

Об утверждении административного регламента предоставления государственными образовательными организациями, подведомственными департаменту образования и науки Костромской области, услуги по предоставлению информации, в том числе в электронном виде, об организации среднего и дополнительного профессионального образования

В соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», постановлением губернатора Костромской области от 14 ноября 2015 г. № 205 «О департаменте образования и науки Костромской области»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления государственными образовательными организациями, подведомственными департаменту образования и науки Костромской области, услуги по предоставлению информации, в том числе в электронном виде, об организации среднего и дополнительного профессионального образования (далее – административный регламент).

2. Отделу профессионального образования и науки департамента образования и науки Костромской области (Семёнова С.Н.) обеспечить контроль за организацией работы по введению в действие административного регламента, утвержденного пунктом 1 настоящего приказа, в профессиональных образовательных организациях и организациях дополнительного профессионального образования Костромской области.

3. Руководителям профессиональных образовательных организаций и организаций дополнительного профессионального образования Костромской области обеспечить выполнение сотрудниками, ответственными за предоставление услуги по предоставлению информации, в том числе в электронном виде, об организации среднего и дополнительного профессионального образования, положений административного регламента, утвержденного пунктом 1 настоящего приказа.

4. Признать утратившими силу:

1) приказ департамента образования и науки Костромской области от 16 марта 2015 г. № 501 «Об утверждении административного регламента предоставления государственными образовательными организациями, подведомственными департаменту образования и науки Костромской области, услуги по предоставлению информации, в том числе в электронном виде, об организации среднего и дополнительного профессионального образования»;

2) приказ департамента образования и науки Костромской области от 13 ноября 2015 г. № 2261 «О внесении изменений в приказ департамента образования и науки Костромской области от 16.03.2015 № 501».

5. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Директор департамента

И.Н. Морозов

Приложение

УТВЕРЖДЕН

приказом департамента образования
и науки Костромской области
от « ____ » _____ 2020 г. № _____

Административный регламент
предоставления государственными образовательными
организациями, подведомственными департаменту образования и науки
Костромской области, услуги по предоставлению информации, в том числе в
электронном виде, об организации среднего и дополнительного
профессионального образования

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Административный регламент предоставления государственными образовательными организациями, подведомственными департаменту образования и науки Костромской области, услуги по предоставлению информации, в том числе в электронном виде, об организации среднего и дополнительного профессионального образования (далее соответственно – административный регламент, услуга) регулирует отношения, связанные с предоставлением информации об организации среднего и дополнительного профессионального образования, устанавливает сроки и последовательность административных процедур (действий), в том числе в электронном виде, при предоставлении услуги, порядок взаимодействия между государственными образовательными организациями, подведомственными департаменту образования и науки Костромской области, с заявителями, иными органами государственной власти и местного самоуправления, учреждениями и организациями.

2. Заявителями, в отношении которых предоставляется услуга, являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства (далее - заявители).

3. От имени заявителя с заявлением о предоставлении услуги может обратиться его представитель при наличии доверенности или иного документа, подтверждающего право обращаться от имени заявителя (далее – представитель заявителя).

4. Информация по вопросам предоставления услуги, а также справочная информация размещается на информационных стендах в помещениях государственных образовательных организаций, подведомственных департаменту образования и науки Костромской области, с использованием средств массовой информации, электронной или телефонной связи, на официальном сайте департамента образования и науки Костромской области (<http://www.eduportal44.ru>) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет), непосредственно в департаменте образования и науки Костромской области, а также в региональной государственной информационной системе «Реестр государственных услуг

(функций) Костромской области» (далее - РГУ), на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (gosuslugi.ru) (далее – ЕПГУ) и в подсистеме «Единый портал Костромской области» региональной государственной информационной системы «Комплексная система предоставления услуг населению Костромской области» (44gosuslugi.ru) (далее – РПГУ).

К справочной информации относится следующая информация:

местонахождение и графики работы департамента образования и науки Костромской области, государственных образовательных организаций, подведомственных департаменту образования и науки Костромской области, обращение в которые необходимо для получения услуги;

справочные телефоны департамента образования и науки Костромской области и государственных образовательных организаций, подведомственных департаменту образования и науки Костромской области, предоставляющих услугу, в том числе номер телефона-автоинформатора (при наличии);

адреса официальных сайтов, а также электронной почты и (или) формы обратной связи департамента образования и науки Костромской области, государственных образовательных организаций, подведомственных департаменту образования и науки Костромской области, предоставляющих услугу в сети Интернет.

Департамент образования и науки Костромской области обеспечивает в установленном порядке размещение и актуализацию указанной информации.

Для получения информации по вопросам предоставления услуги заявитель обращается лично, письменно, по телефону, по электронной почте, через ЕПГУ или через РПГУ в государственные образовательные организации, подведомственные департаменту образования и науки Костромской области.

Для получения сведений о ходе предоставления услуги заявитель обращается лично, письменно, по телефону, по электронной почте в департамент образования и науки Костромской области и государственные образовательные организации, подведомственные департаменту образования и науки Костромской области, предоставляющие услугу.

Сведения о ходе предоставления услуги предоставляются заявителю после указания даты и входящего номера полученной при подаче документов расписки.

Информирование (консультирование) по вопросам предоставления услуги осуществляется специалистами государственных образовательных организаций, подведомственных департаменту образования и науки Костромской области, в том числе специально выделенными для предоставления консультаций.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

содержание и ход предоставления услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления услуги, комплектность (достаточность) представленных документов;

источник получения документов, необходимых для предоставления услуги (исполнительный орган государственной власти, орган местного самоуправления, организация и их местонахождение);

время приема и выдачи документов специалистами государственных

образовательных организаций, подведомственных департаменту образования и науки Костромской области;

срок принятия государственными образовательными организациями, подведомственными департаменту образования и науки Костромской области, решения о предоставлении услуги;

порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых государственными образовательными организациями, подведомственными департаменту образования и науки Костромской области, в ходе предоставления услуги.

Информация по вопросам предоставления услуги также размещается:

на официальных сайтах государственных образовательных организаций, подведомственных департаменту образования и науки Костромской области;

на информационных стендах общественных организаций, органов территориального общественного самоуправления (по согласованию);

в средствах массовой информации, в информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.д.) (по согласованию).

Размещаемая информация содержит справочную информацию, а также сведения о порядке получения информации заявителями по вопросам предоставления услуги, сведений о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием ЕПГУ, РПГУ, установленном в настоящем пункте.

Раздел 2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

5. Наименование услуги – предоставление государственными образовательными организациями, подведомственными департаменту образования и науки Костромской области, услуги по предоставлению информации, в том числе в электронном виде, об организации среднего и дополнительного профессионального образования.

6. Услуга предоставляется государственными образовательными организациями, подведомственными департаменту образования и науки Костромской области.

7. Результатом предоставления услуги является:

1) устный или письменный ответ, содержащий информацию об организации среднего и дополнительного профессионального образования;

2) размещение информации об организации среднего и дополнительного профессионального образования на официальных сайтах образовательных организаций, в средствах массовой информации, на информационных стендах образовательных организаций, в Федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

8. Срок предоставления услуги:

1) при письменном обращении заявителя - не более 15 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения;

2) при устном информировании - в день обращения заявителя;

3) при размещении информации на официальных сайтах в сети Интернет образовательных организаций, в средствах массовой информации, на

информационных стендах образовательных организаций - 10 рабочих дней со дня получения информации или документа, подлежащих размещению.

Основания для приостановления государственной услуги нормативными актами, регулирующими предоставление государственной услуги, не предусмотрены.

9. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги:

1) Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», № 95, 05.05.2006);

2) Федеральный закон от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» («Российская газета», № 25, 13.02.2009);

3) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010);

4) Закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» («Российская газета», № 303, 31.12.2012);

5) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» («Российская газета», № 247, 23.12.2009);

6) Постановление Правительства Российской Федерации от 10 июля 2013 года № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации» (Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru), 22.07.2013, «Собрание законодательства Российской Федерации», 22.07.2013, № 29, ст. 3964);

7) Постановление Правительства Российской Федерации от 5 августа 2013 года № 662 «Об осуществлении мониторинга системы образования» (Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru), 12.08.2013, «Собрание законодательства Российской Федерации», 19.08.2013, № 33, ст. 4378);

8) Постановление Правительства Российской Федерации от 15 августа 2013 года № 706 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг» («Российская газета», № 187, 23.08.2013);

9) Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 июня 2013 года № 464 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» («Российская газета», № 172, 07.08.2013);

10) Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 1 июля 2013 года № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» («Российская газета», № 190, 28.08.2013);

11) Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 16 августа 2013 года № 968 «Об утверждении порядка проведения итоговой государственной аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования» («Российская газета», № 255, 13.11.2013);

12) Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 января 2014 года № 22 «Об утверждении перечней профессий и специальностей среднего профессионального образования, реализация образовательных программ по которым не допускается с применением исключительно электронного обучения, дистанционных образовательных технологий» («Российская газета», № 48, 28.02.2014);

13) Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 23 января 2014 года № 36 «Об утверждении Порядка приема на обучение по образовательным программам среднего профессионального образования» («Российская газета», № 62, 19.03.2014);

14) Приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 14 августа 2020 года № 831 «Об утверждении требований к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации» (Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru), 13.11.2020);

15) Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 2 сентября 2020 года № 457 «Об утверждении Порядка приема на обучение по образовательным программам среднего профессионального образования» (Официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru), 06.11.2020);

16) постановление администрации Костромской области от 28 февраля 2011 года № 52-а «Об уполномоченном исполнительном органе государственной власти Костромской области по осуществлению функций и полномочий учредителя в отношении областных государственных учреждений в сфере образования» («СП - нормативные документы», № 9 от 04.03.2011).

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещается на официальном сайте департамента образования и науки Костромской области в сети Интернет (<http://www.eduportal44.ru>), в РГУ, на ЕПГУ и РПГУ.

Департамент образования и науки Костромской области обеспечивает размещение и актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги, на своем официальном сайте в сети Интернет, а также в соответствующем разделе РГУ.

10. Для получения услуги заявителю необходимо обратиться в образовательную организацию с заявлением, составленным в произвольной форме, следующим образом:

- 1) личное обращение в образовательную организацию;
- 2) направление заявления по почте;
- 3) направление заявления по электронной почте или через официальный сайт образовательной организации в сети Интернет (при наличии соответствующего раздела);

4) через Федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

5) через региональную информационную систему «Единый портал Костромской области» (<http://44gosuslugi.ru>).

Устное обращение заявителя осуществляется при его обращении за получением услуги в образовательную организацию лично или по телефону.

Образовательная организация не вправе для предоставления услуги требовать от заявителя представления каких-либо документов (их копий или сведений, содержащихся в них), а также осуществления иных действий, в том числе согласований или обращений в иные органы и организации.

Если информация, полученная в образовательной организации, не удовлетворяет заявителя, то он вправе в письменном виде или устно обратиться в департамент образования и науки Костромской области.

Услуга может быть предоставлена в форме публичного информирования путем размещения информации об организации среднего и дополнительного профессионального образования в государственных образовательных организациях, подведомственных департаменту образования и науки Костромской области, на официальных сайтах в сети Интернет и информационных стендах образовательных организаций.

11. Заявление, представляемое заявителем, должно соответствовать следующим требованиям:

текст заявления должен быть написан разборчиво;

фамилия, имя и отчество (при наличии) заявителя, его адрес места жительства, телефон (если есть) должны быть написаны полностью;

заявление не должно содержать подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;

заявление не должно быть исполнено карандашом;

заявление не должно иметь серьезных повреждений, наличие которых допускает неоднозначность их толкования.

Заявитель может подать заявление о получении услуги в электронной форме с использованием РПГУ.

В соответствии со статьей 6 Федерального закона от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» информация в электронной форме, подписанная квалифицированной электронной подписью, признается электронным документом, равнозначным документу на бумажном носителе, подписанному собственноручной подписью, и может применяться в любых правоотношениях в соответствии с законодательством Российской Федерации, кроме случая, если федеральными законами или принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами установлено требование о необходимости составления документа исключительно на бумажном носителе.

Заявление, необходимое для получения услуги, представленное заявителем в электронной форме, удостоверяется электронной подписью:

заявление удостоверяется простой электронной подписью заявителя;

доверенность, подтверждающая правомочие на обращение за получением услуги, выданная организацией, удостоверяется усиленной квалифицированной электронной подписью правомочного должностного лица организации, а доверенность, выданная физическим лицом, - усиленной

квалифицированной электронной подписью нотариуса;

иные документы, прилагаемые к заявлению в форме электронных образов бумажных документов (сканированных копий), удостоверяются электронной подписью в соответствии с требованиями постановления Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 года № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

Если направленные документы подписаны усиленной квалифицированной электронной подписью в соответствии с требованиями законодательства, предоставление оригиналов и сверка с электронными версиями документов не требуется. В ином случае заявитель предоставляет оригиналы документов в государственные образовательные организации, подведомственные департаменту образования и науки Костромской области, для сверки с электронными версиями документов после получения уведомления о принятии заявления к рассмотрению.

Для получения сертификата усиленной квалифицированной электронной подписи заявитель должен обратиться в удостоверяющий центр, включенный в Перечень уполномоченных удостоверяющих центров единой системы удостоверяющих центров, сформированный Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

12. Основными требованиями к информированию заявителей в рамках предоставления услуги (далее - информирование) являются:

- 1) достоверность предоставляемой информации;
- 2) четкость в изложении информации;
- 3) полнота информации;
- 4) наглядность форм предоставляемой информации;
- 5) удобство и доступность получения информации;
- 6) оперативность предоставления информации.

13. Оснований для отказа в приеме документов действующим законодательством не предусмотрено.

Услуги, необходимые и обязательные для предоставления услуги, отсутствуют.

При предоставлении услуги не требуется обращение заявителя в государственные органы, органы местного самоуправления, иные органы и организации.

14. Оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги действующим законодательством не предусмотрено.

15. Услуга предоставляется бесплатно.

16. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги, при получении результата предоставления услуги составляет 15 минут.

17. Максимальный срок регистрации заявления заявителя в журнале регистрации заявлений граждан составляет 10 минут с момента его поступления в образовательную организацию.

18. Заявителям должна быть предоставлена возможность для предварительной записи на представление заявления для получения услуги и (или) для получения результата услуги. Предварительная запись может

осуществляться заявителем при личном обращении, по телефону образовательных организаций.

При предварительной записи заявитель сообщает свои фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес места жительства, контактный телефон и желаемые дату и время представления документов. Предварительная запись осуществляется путем внесения информации в Журнал предварительной записи заявителей, который ведется на бумажном или электронном носителях. Заявителю сообщается дата и время представления заявления на получение услуги и номер кабинета приема заявления, в который следует обратиться (при наличии возможности), а также дата и время получения результата услуги и номер кабинета выдачи результата услуги, в который следует обратиться.

19. Здания, помещения государственных образовательных организаций, подведомственных департаменту образования и науки Костромской области, в которых предоставляется услуга (далее, соответственно, – здания, помещения), соответствуют следующим требованиям:

1) здание располагается с учетом транспортной доступности (время пути для граждан от остановок общественного транспорта составляет не более 15 минут пешим ходом) и оборудовано отдельными входами для свободного доступа заявителей в помещение;

2) на территории, прилегающей к месторасположению здания, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. На стоянке выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) - для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов. На граждан из числа инвалидов III группы распространяются положения настоящего подпункта в порядке, установленном Правительством Российской Федерации. На указанных транспортных средствах должен быть установлен опознавательный знак «Инвалид» и информация об этих транспортных средствах должна быть внесена в федеральный реестр инвалидов. Указанные места не должны занимать иные транспортные средства, за исключением случаев, предусмотренных правилами дорожного движения. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным;

3) центральный вход в здание оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании и графике работы;

4) в целях создания условий доступности зданий и условий доступности услуги инвалидам обеспечиваются:

условия для беспрепятственного доступа к зданиям, а также для беспрепятственного пользования средствами связи и информации;

возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены здания, а также входа в такие здания и выходы из них, в том числе с использованием кресла-коляски;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в передвижении;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к зданиям, помещениям и к услугам с учетом ограничений их

жизнедеятельности;

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

допуск в здания собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

создание инвалидам иных условий доступности зданий, а также условий доступности услуги.

В случаях, если существующие здания невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, собственники этих зданий до их реконструкции или капитального ремонта должны принимать согласованные с одним из общественных объединений инвалидов меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме;

5) места ожидания в очереди на представление или получение документов комфортные для граждан, оборудованы стульями (кресельными секциями, скамьями);

6) в здании предусматриваются места общественного пользования (туалеты);

7) помещения приема граждан оборудованы информационными табличками с указанием:

наименования структурного подразделения образовательной организации;

номера помещения;

фамилии, имени, отчества и должности специалиста;

технического перерыва (при наличии);

8) прием граждан осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях, включающих в себя места для заполнения документов и информирования граждан;

9) помещения соответствуют установленным санитарно-эпидемиологическим правилам и оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

10) каждое рабочее место специалиста, участвующего в предоставлении услуги, оборудовано телефоном, персональным компьютером с возможностью доступа к информационным базам данных, печатающим устройствам (при наличии возможности);

11) на информационных стендах размещается следующая информация:

справочная информация, образцы заполнения заявлений заявителя;

порядок получения информации заявителями по вопросам

предоставления услуги, в том числе с использованием ЕПГУ, РПГУ.

20. Показатели доступности и качества предоставления услуги:

1) количество необходимых и достаточных посещений заявителем образовательной организации для получения услуги не должно превышать одного раза.

Время общения с должностными лицами при предоставлении услуги не должно превышать 10 минут;

2) возможность получения услуги по предварительной записи;

3) возможность предоставления услуги в электронном виде с использованием РПГУ;

4) заявителю предоставляется информация о ходе предоставления услуги.

Для получения сведений о ходе предоставления государственной услуги:

при личном обращении заявителем указывается (называется) дата и регистрационный номер заявления, обозначенный в расписке о приеме документов, полученной от департамента образования и науки Костромской области / образовательной организации при подаче документов;

при обращении через РПГУ запрос и документы представляются заявителем по электронным каналам связи после прохождения процедур авторизации. Информирование о предоставлении услуги в данном случае осуществляется путем направления соответствующего статуса услуги, а также решения о предоставлении услуги в виде электронного образа документа, подписанного уполномоченным лицом с использованием электронной подписи;

5) соблюдение срока предоставления услуги;

6) соблюдение сроков ожидания в очереди при предоставлении услуги;

7) отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решение или действие (бездействие), принятые или осуществленные при предоставлении услуги.

21. Получение заявителем результата предоставления услуги в электронной форме, заверенной электронной подписью уполномоченного должностного лица, не лишает заявителя права получить указанный результат в форме документа на бумажном носителе.

Раздел 3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ (СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ)

22. Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием обращений заявителей и предоставление услуги в устной форме (по телефону, лично заявителю);

2) прием и регистрация письменных (по почте или электронной почте, через официальный сайт, федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональную информационную систему «Единый портал

Костромской области») заявлений заявителей о предоставлении услуги;

3) подготовка ответа на письменное заявление и выдача (направление) его заявителю.

23. При поступлении устного обращения заявителя сотрудник, ответственный за индивидуальное устное информирование:

1) устанавливает предмет обращения заявителя;

2) предоставляет исчерпывающую информацию на поставленные вопросы.

При невозможности сотрудника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого сотрудника или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий устное информирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде, через сеть Интернет, либо назначить другое удобное для заявителя время для устного информирования.

24. Результат административной процедуры – предоставление соответствующей информации заявителю в устной форме.

Максимальный срок выполнения административных действий составляет 15 минут.

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 1 час.

25. Основанием для начала административной процедуры приема и регистрации письменных заявлений о предоставлении услуги является получение сотрудником, ответственным за делопроизводство, письменного заявления заявителя, направленного посредством:

1) личного обращения заявителя (представителя заявителя) с заявлением для предоставления услуги;

2) почтового отправления заявления заявителя для предоставления услуги;

3) направления заявления заявителя по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа, включая Федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и региональную информационную систему «Единый портал Костромской области», электронной почте в виде электронного документа, подписанного электронной подписью.

26. При поступлении письменного заявления о предоставлении услуги сотрудник, ответственный за делопроизводство:

1) устанавливает предмет обращения заявителя;

2) регистрирует заявление в журнале регистрации входящих документов в день его поступления;

3) производит копирование зарегистрированного заявления и передает копию заявления заявителю (при личном обращении заявителя);

4) передает заявление руководителю образовательной организации для наложения резолюции;

5) направляет заявление с резолюцией руководителя образовательной организации сотруднику, ответственному за предоставление услуги.

27. Результат административной процедуры – регистрация и направление заявления с резолюцией руководителя образовательной организации сотруднику, ответственному за предоставление услуги.

Максимальный срок выполнения административных действий составляет 15 минут.

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 1 рабочий день.

28. Основанием начала административной процедуры подготовки ответа на письменное заявление и выдачи (направления) его заявителю является получение сотрудником, ответственным за предоставление услуги, заявления заявителя о предоставлении услуги с резолюцией руководителя образовательной организации.

Сотрудник, ответственный за предоставление услуги:

- 1) осуществляет подготовку проекта ответа;
- 2) передает проект ответа для визирования руководителю образовательной организации в порядке делопроизводства;
- 3) регистрирует подписанный руководителем образовательной организации ответ в журнале регистрации исходящих документов;
- 4) вручает (почтовым отправлением, в электронной форме и т.п.) ответ заявителю.

29. Результат административной процедуры – вручение (направление по почте или через РПГУ) ответа заявителю.

Максимальный срок выполнения административных действий составляет 30 минут.

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет пятнадцать рабочих дней со дня регистрации письменного заявления.

30. Особенности приема заявления, полученного от заявителя в форме электронного документа.

При наличии возможности получения услуги в электронной форме заявитель формирует заявление посредством заполнения электронной формы через РПГУ. В случае если предусмотрена личная идентификация гражданина, то заявление должны быть подписаны электронной подписью заявителя.

31. При поступлении заявления в электронной форме через РПГУ сотрудник, ответственный за делопроизводство, осуществляет прием заявления с учетом следующих особенностей:

- 1) оформляет заявление и электронные образы полученных от заявителя документов (сведений) (при наличии) на бумажных носителях, заверяет их надписью «копия верна», датой, подписью и печатью образовательной организации;
- 2) устанавливает предмет обращения заявителя;
- 3) регистрирует заявление и комплект документов (сведений) (при наличии) в журнале регистрации входящих документов в день его поступления;

4) передает заявление и комплект документов (сведений) (при наличии) руководителю образовательной организации для наложения резолюции;

5) уведомляет заявителя путем направления электронной расписки в получении заявления и документов (сведений) (при наличии) в форме электронного документа, подписанного электронной подписью сотрудника, ответственного за делопроизводство (далее - электронная расписка). В электронной расписке указываются входящий регистрационный номер заявления, дата получения заявления и перечень представленных заявителем документов (сведений) (при наличии) в электронном виде. Электронная расписка выдается посредством отправки соответствующего статуса;

б) направляет зарегистрированный комплект документов с резолюцией руководителя образовательной организации сотруднику, ответственному за предоставление услуги.

32. Основанием для начала административной процедуры публичного информирования посредством публикации в средствах массовой информации, на официальных сайтах и информационных стендах образовательных организаций является получение сотрудником, ответственным за размещение информации, информации об организации среднего и дополнительного профессионального образования, подлежащей размещению.

Сотрудник, ответственный за размещение информации об организации среднего и дополнительного профессионального образования, по мере появления информации об организации среднего и дополнительного профессионального образования, подлежащей размещению, размещает ее в средствах массовой информации, на официальных сайтах и информационных стендах образовательной организации в течение 10 рабочих дней со дня получения информации.

33. Результат административной процедуры – размещение информации в средствах массовой информации, на официальных сайтах и информационных стендах образовательной организации.

Максимальный срок выполнения административных действий составляет 30 минут.

Максимальный срок выполнения административной процедуры 10 рабочих дней.

Раздел 4. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

34. Текущий контроль соблюдения и исполнения ответственными сотрудниками образовательной организации положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги (далее - текущий контроль), осуществляется руководителем образовательной организации.

35. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок с целью выявления и устранения нарушений прав заявителей, а также иных заинтересованных лиц (граждан, их объединений и организаций, чьи права и законные интересы нарушены при предоставлении услуги) (далее – заинтересованные лица), рассмотрения, подготовки ответов на обращения

заявителей и заинтересованных лиц.

36. Проверки могут быть плановыми - осуществляться на основании программ проверок - и внеплановыми. При проведении проверки могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги - комплексные проверки, или отдельные вопросы - тематические проверки.

Внеплановая проверка проводится в связи с конкретным обращением заявителя, поступлением информации от заинтересованных лиц о нарушении действующего законодательства при предоставлении услуги.

37. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя:

проведение служебных проверок в случае поступления жалоб на действия (бездействие) сотрудника образовательной организации при предоставлении услуги;

выявление и устранение нарушений прав граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей.

38. Для проведения проверки формируется комиссия, деятельность которой осуществляется в соответствии с планом проведения проверки. Состав комиссии и план проведения проверки утверждаются приказом образовательной организации. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается председателем комиссии.

39. Персональная ответственность сотрудников образовательной организации закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

40. Сотрудники образовательной организации в случае ненадлежащего предоставления услуги и (или) исполнения служебных обязанностей, совершения противоправных действий (бездействия) при проведении проверки несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

41. Образовательная организация ведет учет случаев ненадлежащего исполнения сотрудниками образовательной организации служебных обязанностей, проводит соответствующие служебные проверки и принимает в соответствии с законодательством Российской Федерации меры в отношении таких сотрудников.

42. Граждане, их объединения и организации вправе обратиться устно, направить обращение в письменной форме или в форме электронного документа в адрес образовательной организации с просьбой о проведении проверки соблюдения и исполнения нормативных правовых актов Российской Федерации и Костромской области, положений настоящего административного регламента, устанавливающих требования к полноте и качеству предоставления услуги, в случае предполагаемого нарушения прав и законных интересов при предоставлении услуги.

Обращение заинтересованных лиц, поступившее в образовательную организацию, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. О результатах рассмотрения обращения не позднее дня, следующего за днем принятия решения, дается письменный ответ, который может быть направлен

заказным почтовым отправлением по почтовому адресу, указанному в обращении, путем вручения обратившемуся лицу или его уполномоченному представителю лично под расписку или в форме электронного документа на адрес электронной почты обратившегося лица.

Жалоба заявителя рассматривается в порядке, установленном разделом 5 настоящего административного регламента.

Раздел 5. ПОРЯДОК ДОСУДЕБНОГО (ВНЕСУДЕБНОГО) ОБЖАЛОВАНИЯ ЗАЯВИТЕЛЕМ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕЙ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ СОТРУДНИКОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

43. Заявители имеют право на обжалование, оспаривание решений, действий (бездействия) сотрудников образовательных организаций при предоставлении услуги в судебном или в досудебном (внесудебном) порядке.

Обжалование решений, действий (бездействия) сотрудников образовательных организаций при предоставлении услуги в досудебном (внесудебном) порядке не лишает заявителей права на оспаривание указанных решений, действий (бездействия) в судебном порядке.

44. Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) сотрудников образовательных организаций осуществляется посредством размещения информации на стендах в местах предоставления услуги, на официальном сайте департамента образования и науки Костромской области (<http://www.eduportal44.ru>), на ЕПГУ и РПГУ.

Департамент образования и науки Костромской области обеспечивает в установленном порядке размещение и актуализацию сведений, содержащихся в настоящем пункте, а также в соответствующем разделе РГУ.

45. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок подачи и рассмотрения жалобы:

1) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) Закон Костромской области от 5 мая 2012 года № 224-5-ЗКО «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг на территории Костромской области».

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

1) нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении услуги;

2) нарушение срока предоставления услуги;

3) требование у заявителя документов, представление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Костромской области для предоставления услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Костромской области для предоставления услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении 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 Костромской области;

6) затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Костромской области;

7) отказ образовательной организации, сотрудника образовательной организации в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления услуги;

9) приостановление предоставления услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Костромской области.

47. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в образовательную организацию.

Жалобы на решения и действия (бездействие) образовательной организации, рассматриваются департаментом образования и науки Костромской области.

48. Жалоба на решения и действия (бездействие) образовательной организации, сотрудника образовательной организации, руководителя образовательной организации может быть направлена по почте, с использованием сети Интернет, на официальный сайт департамента образования и науки Костромской области, образовательной организации, ЕПГУ, РПГУ, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

49. Жалоба должна содержать:

1) наименование образовательной организации, предоставляющей услугу, сотрудника образовательной организации, предоставляющего услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) образовательной организации, предоставляющей услугу, сотрудника образовательной организации, предоставляющей услугу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) образовательной организации, предоставляющей услугу, сотрудника образовательной организации, предоставляющей услугу.

50. При рассмотрении жалобы заявитель имеет право:

1) представлять документы (их копии), подтверждающие доводы заявителя, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в

электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме ответ по существу поставленных в жалобе вопросов;

4) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

51. Жалоба, поступившая в образовательную организацию, предоставляющую услугу, или департамент образования и науки Костромской области, подлежит рассмотрению сотрудником, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа образовательной организации, предоставляющей услугу, или департамента образования и науки Костромской области, сотрудника образовательной организации или департамента образования и науки Костромской области 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.

52. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

53. Ответ на жалобу не дается в случаях, если в ней:

1) не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (жалоба остается без ответа по существу поставленных в ней вопросов, при этом заявителю, направившему жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

3) текст не поддается прочтению (жалоба не подлежит рассмотрению, о чем в течение трех дней со дня регистрации сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и адрес поддаются прочтению);

4) содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

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

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми

актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Костромской области;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

55. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 54 настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых образовательной организацией, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

56. 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 и в органы, уполномоченные составлять протоколы об административных правонарушениях в соответствии с Кодексом Костромской области об административных правонарушениях.