

УТВЕРЖДЕН

постановлением департамента
образования и молодежной
политики Новгородской области
от 24.02.2015 № 5

(в ред. от 22.09.2015 № 38)

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления государственной услуги по предоставлению информации о реализации образовательных программ среднего профессионального образования, основных программ профессионального обучения, дополнительных профессиональных программах

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Определение порядка, сроков и последовательности действий (административных процедур) по предоставлению информации о реализации основных профессиональных образовательных программ, основных программ профессионального образования, дополнительных профессиональных программах в областных государственных профессиональных образовательных организациях, находящихся в ведении департамента образования и молодежной политики Новгородской области (далее – департамент).

1.2. Круг заявителей

Заявителями являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, независимо от места жительства заявителя, юридические лица (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления).

От имени заявителя может выступать его уполномоченный представитель при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и документов, удостоверяющих полномочия осуществлять представительство заявителя в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

1.3.1. Место нахождения департамента образования и молодежной политики Новгородской области, предоставляющего государственную услугу: Великий Новгород.

Почтовый адрес для направления документов и обращений:
ул. Новолучанская д. 27, Великий Новгород, Россия, 173001.

Адрес официального сайта департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://edu53.ru>

Электронный адрес: depobr@edu53.ru

1.3.2. Режим работы департамента:

Понедельник 8.30 – 17.30 (перерыв 13.00 – 14.00)

Вторник 8.30 – 17.30 (перерыв 13.00 – 14.00)

Среда 8.30 – 17.30 (перерыв 13.00 – 14.00)

Четверг 8.30 – 17.30 (перерыв 13.00 – 14.00)

Пятница 8.30 – 17.30 (перерыв 13.00 – 14.00)

суббота, воскресенье, праздничные дни – выходные дни.

1.3.3. Прием документов, предоставляемых заявителем, осуществляется в отделе профессионального образования департамента (далее – отдел), непосредственно предоставляющего государственную услугу:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница – с 09.00 до 17.00;

перерыв – с 13.00 до 14.00;

суббота, воскресенье - выходные дни.

1.3.4. Телефоны для справок:

телефон начальника отдела – 8 (8162) 77-36-44;

телефоны специалиста отдела – 8 (8162) 97-43-62, 97-43-67;

факс отдела – 8 (8162) 77-36-44.

1.3.5. Информация по вопросам предоставления государственной услуги предоставляется:

непосредственно должностными лицами департамента;

с использованием средств почтовой, телефонной связи и электронной почты;

посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»), публикации в средствах массовой информации;

посредством размещения на информационных стендах;

посредством размещения с использованием региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области» и федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

1.3.6. На информационных стендах, официальном сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области» и федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» размещается следующая информация:

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

текст административного регламента с приложениями (полная версия на официальном сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и извлечения на информационных стендах);

перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

место расположения, график (режим) работы, номера телефонов, адреса официальных сайтов и электронной почты департамента;

время приема заявителей;

порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих государственную услугу.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

2.1.1 Государственная услуга по предоставлению информации о реализации основных профессиональных образовательных программ, основных программ профессионального обучения, дополнительных профессиональных программах.

2.2. Наименование органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу

2.2.1. Предоставление государственной услуги осуществляет департамент.

2.2.2. В процессе предоставления государственной услуги департамент взаимодействует с:

Министерством образования и науки Российской Федерации;

Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки Российской Федерации;

областным автономным образовательным учреждением дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) специалистов «Новгородский институт развития образования» («НИРО»);

руководителями профессиональных образовательных организаций области.

В соответствии с пунктом 3 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»¹ запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения

¹ Газета «Российская газета», № 168, 30.07.2010

государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

2.3. Описание результата предоставления государственной услуги

2.3.1. Результатом предоставления государственной услуги является:

получение заявителями устных консультаций и разъяснений по вопросам реализации образовательных программ среднего профессионального образования, основных программ профессионального обучения, дополнительных профессиональных программах;

получение заявителем письменного ответа должностного лица департамента, содержащего информацию о реализации основных профессиональных образовательных программ, основных программ профессионального обучения, дополнительных профессиональных программах.

2.4. Срок предоставления государственной услуги

2.4.1. Срок предоставления государственной услуги составляет:

при индивидуальном устном информирование каждого гражданина должностным лицом не более 15 минут;

при письменном обращении в срок, не превышающий 30 (тридцать) календарных дней с момента поступления письменного обращения.

2.4.2. Время ожидания граждан составляет:

время ожидания граждан при индивидуальном устном информировании не может превышать 30 минут.

2.4.3 Если письменное обращение заявителя содержит вопросы, рассмотрение которых не входит в компетенцию департамента, должностное лицо в течение семи дней со дня регистрации обращения готовит, регистрирует и отправляет в установленном порядке письмо о направлении обращения по принадлежности в соответствующий орган исполнительной власти или организацию, в компетенцию которых входит предоставление разъяснений по указанным в обращении вопросам, с уведомлением заявителя о переадресации обращения.

2.4.4 В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, руководитель департамента продлевает срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, уведомив письменно в трехдневный срок о продлении срока его рассмотрения заявителя.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, предоставление государственных услуг:

Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 31.12.2012. № 53 (часть 1), статья 7598);

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 08.05.2006, № 19, статья 2060);

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 31.07.2006, № 31 (1 часть), ст. 3448);

Федеральный закон от 28 марта 1998 года № 55-ФЗ «О воинской обязанности и военной службе» (в части права на отсрочку от призыва на военную службу) («Собрание законодательства Российской Федерации», 30.03.1998, № 13, статья 1475);

приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 октября 2013 г. № 1199 «О соответствии профессий и специальностей среднего профессионального образования», перечень которых утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации, профессиям начального образования, перечень которых утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 28 сентября 2009 года № 354, и специальностям среднего профессионального образования перечень которых утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 28 сентября 2009 года № 355;

приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 28.09.2009 № 354 «Об утверждении перечня профессий начального профессионального образования» («Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти», № 48, 30.11.2009);

приказ Министерством образования и науки Российской Федерации от 28.09.2009 № 355 «Об утверждении перечня специальностей среднего профессионального образования» («Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти», от 30.11.2009 № 48;

приказ Министерства образования и науки Российской Федерации (от 14.06.2013 № 464 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования".

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги,

подлежащих представлению заявителем, способы их получения, в том числе в электронной форме, порядок их представления

2.6.1. Для предоставления государственной услуги заявитель представляет в департамент письменное либо устное обращение.

2.6.2. При обращении заявителя в устном порядке заявителю необходимо представиться, указать, какая информация необходима заявителю, а также номера контактных телефонов, по которым можно связаться с заявителем.

2.6.3. Письменное обращение заявителя (в том числе переданное по электронным каналам связи) должно содержать следующую информацию:

фамилию, имя, отчество заявителя, либо наименование юридического лица;

почтовый либо электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ; запрашиваемую информацию в рамках предоставления государственной услуги;

личную подпись и дату.

Письменное обращение должно быть представлено на русском языке либо иметь надлежащим способом заверенный перевод на русский язык.

Факт подтверждения направления документов по почте лежит на заявителе.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

2.7.1. Документов, которые необходимы для предоставления государственной услуги и которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участие не требуется.

2.7.2 Указание на запрет требовать от заявителя.

Не допускается требовать от заявителя:

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

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, областными нормативными правовыми актами и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении подведомственных департамента образования и молодежной политики Новгородской области государственных учреждений, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

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

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления либо отказа в предоставлении государственной услуги

2.9.1. Основания для приостановления либо отказа в предоставлении государственной услуги отсутствуют.

2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

2.10.1. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

2.11. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

2.11.1. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги

2.12.1. Максимальный срок ожидания в очереди составляет не более 15 минут.

2.13. Срок и порядок регистрации документов заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

2.13.1. Письменное обращение заявителя подлежит регистрации (с присвоением регистрационного номера) в журнале регистрации входящей корреспонденции в день поступления.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги

2.14.1. Предоставление государственной услуги осуществляется в рабочих кабинетах на рабочих местах специалистов отдела профессионального образования департамента.

Рабочие кабинеты специалистов департамента оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего исполнение государственной услуги.

Рабочие места специалистов, осуществляющих предоставление государственной услуги, оборудуются оргтехникой, позволяющей организовать исполнение государственной услуги в полном объеме.

2.14.2 Места для приема посетителей соответствуют санитарно - эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03» и «Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03».

2.14.3. Места ожидания должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями (банкетками).

Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

2.14.4. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

2.14.5. В здании, в котором предоставляется государственная услуга, создаются условия для прохода инвалидов и маломобильных групп населения. Инвалидам в целях обеспечения доступности государственной услуги оказывается помощь в преодолении различных барьеров, мешающих в получении ими государственной услуги наравне с другими лицами. Вход в здание оборудуется пандусом.

Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны иметь расширенные проходы, позволяющие обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски, а также должны быть оборудованы устройствами для озвучивания визуальной, текстовой информации, надписи, знаки, иная текстовая и графическая информация дублируется знаками, выполненными

рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Глухонемым, инвалидам по зрению и другим лицам с ограниченными физическими возможностями при необходимости оказывается помощь по передвижению в помещениях и сопровождение.

На стоянке должны быть предусмотрены места для парковки специальных транспортных средств инвалидов. За пользование парковочным местом плата не взимается.

2.15. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами органа исполнительной власти области, предоставляющего государственную услугу (областного государственного учреждения, которому переданы полномочия по предоставлению государственной услуги), при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

2.15.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

получение государственной услуги своевременно и в соответствии со стандартами предоставления государственной услуги;

получение заявителем полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме;

возможность подачи заявления на предоставление государственной услуги любым из способов, указанных в подпункте 2.6.1 настоящего административного регламента;

соответствие помещений для предоставления государственной услуги требованиям пункта 2.14 настоящего административного регламента;

информирование о правилах предоставления государственной услуги в соответствии с пунктом 1.3.5 настоящего административного регламента.

2.15.2. Показателем качества государственной услуги является:

соблюдение сроков предоставления государственной услуги;

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

3.1. При предоставлении государственной услуги осуществляются следующие административные процедуры

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

предоставление государственной услуги либо мотивированный отказ в ее предоставлении

Блок-схема исполнения государственной услуги либо мотивированный отказ в ее предоставлении приведена в приложении к настоящему административному регламенту.

3.2. Прием заявления при личном обращении или при письменном обращении

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

Специалист уточняет у заявителя характер информации, за которой он обратился.

В зависимости от запрашиваемой информации специалист информирует заявителя о реализации образовательных программ среднего профессионального образования, а также дополнительных профессиональных образовательных программ в государственном образовательном учреждении.

Специалист предлагает получателю государственной услуги выбрать форму ознакомления с информацией о реализации образовательных программ среднего профессионального образования, а также дополнительных профессиональных образовательных программ в государственном образовательном учреждении:

на бумажном носителе (информационные стенды, брошюры);

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

путем предоставления консультации.

Получатель государственной услуги выбирает одну или несколько форм ознакомления с информацией о реализации образовательных программ среднего профессионального образования, а также дополнительных профессиональных образовательных программ в государственном образовательном учреждении.

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

Специалист уточняет у получателя государственной услуги степень удовлетворенности полнотой полученной информации

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

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

3.3. Перечень административных процедур предоставления государственной услуги при письменном запросе заявителя.

Юридическим фактом для начала предоставления государственной услуги является поступление в государственное образовательное учреждение письменного запроса заявителя в виде почтового отправления, включая сообщения по электронной почте.

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

Специалисты, которым поручено рассмотрение запроса:

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

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

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

Результатом рассмотрения запроса в государственном образовательном учреждении является разрешение поставленных вопросов, подготовка ответа заявителю. Ответ с результатом рассмотрения вопросов, содержащихся в запросе, подписанный руководителем государственного образовательного учреждения, направляется заявителю в течение двух рабочих дней со дня подписания руководителем государственного образовательного учреждения.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и предоставлением должностными лицами департамента положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений

Контроль за предоставлением установленных настоящим административным регламентом административных процедур осуществляется должностными лицами департамента, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги, за соблюдением специалистами департамента, участвующими в предоставлении государственной услуги, положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется заместителем руководителя департамента – начальником отдела профессионального образования департамента (далее – управления).

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги

Контроль осуществляется путем проведения должностными лицами, ответственными за организацию предоставления государственной услуги, проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, соблюдения и предоставления положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, выявления и обеспечения устранения выявленных нарушений, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на действия (бездействие) специалистов управления, участвующих в предоставлении государственной услуги. Проверки проводятся на основании приказов департамента. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы департамента) и внеплановыми.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений действиями (бездействием) специалистов управления, участвующих в предоставлении государственной услуги, виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.3. Порядок привлечения к ответственности должностных лиц департамента за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе исполнения государственной услуги

Специалисты департамента, участвующие в предоставлении

государственной услуги, несут персональную ответственность за предоставление государственной услуги в соответствии с настоящим административным регламентом и иными нормативными правовыми актами, устанавливающими требования к предоставлению государственной услуги, за обеспечение полноты и качества предоставления государственной услуги.

Ответственность специалистов департамента, участвующих в предоставлении государственной услуги, устанавливается в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

Контроль за предоставлением государственной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций путем направления в адрес департамента:

предложений о совершенствовании нормативных правовых актов, регламентирующих исполнение должностными лицами департамента государственной услуги;

сообщений о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках департамента, его должностных лиц;

жалоб по фактам нарушения должностными лицами департамента прав, свобод или законных интересов граждан.

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

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) департамента и (или) его должностных лиц, государственных гражданских служащих при предоставлении государственной услуги

Заявители вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) департамента и (или) его должностных лиц, государственных гражданских служащих при предоставлении государственной услуги (далее жалоба).

5.2. Предмет жалобы

Предметом жалобы являются решения и действия (бездействие) департамента и (или) его должностных лиц, государственных гражданских служащих при предоставлении государственной услуги, в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области для предоставления государственной услуги, у заявителя;

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

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

отказ департамента, должностного лица департамента в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

Заявители могут обжаловать действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления государственной услуги руководителю департамента.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

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

5.4.2. 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:

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

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

копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое

физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

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

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.

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

официального сайта департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области».

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.4.2 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.

5.4.5. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в департамент в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и департаментом (далее соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги МФЦ рассматривается департаментом.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в департаменте.

5.4.6. Жалоба должна содержать:

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

фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера)

контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

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

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

5.4.7. Жалоба рассматривается руководителем департамента либо уполномоченным им лицом.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба, поступившая в департамент, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа департамента, должностного лица департамента в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. Результат рассмотрения жалобы

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

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

отказывает в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме приказа департамента.

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

5.6.3. Департамент отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

5.6.4. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления департамент незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.6.5. Департамент вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

5.7.1. Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме.

5.7.2. В ответе о результатах рассмотрения жалобы указываются:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, государственного гражданского служащего, принявшего решение по жалобе;

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

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

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

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

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.8. Порядок обжалования решения по жалобе

Заявитель вправе обжаловать решения, действия (бездействие) департамента, его должностных лиц в ходе предоставления государственной

услуги в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.9. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

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

5.10. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

Департамент обеспечивает:

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) департамента, его должностных лиц либо государственных гражданских служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на официальном сайте департамента, в региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области» и федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) департамента, его должностных лиц либо государственных гражданских служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

Приложение

к Административному регламенту предоставления государственной услуги по предоставлению информации о реализации образовательных программ среднего профессионального образования, основных программ профессионального обучения, дополнительных профессиональных программах

Блок – схема предоставления государственной услуги
по предоставлению информации о реализации образовательных программ среднего профессионального образования, основных программ профессионального обучения, дополнительных профессиональных программах

