

**Приказ Главного управления образования и молодежной политики Алтайского  
края от 12 мая 2012 г. № 1922**  
**«Об утверждении административного регламента оказания Главным управлением  
образования и науки Алтайского края государственной услуги  
«Предоставление информации об организации среднего и дополнительного  
профессионального образования»**

(в ред. Приказов Главного управления образования и молодежной политики Алтайского  
края от 22.01.2013 N 185, от 25.01.2013 N 263, от 28.11.2013 N 5327, от 26.12.2013 N 6085, от  
07.03.2014 N 1352, от 14.10.2015 N 1726, от 01.02.2016 N 224, от 18.05.2016 N 872, Приказа  
Главного управления образования и науки Алтайского края от 27.09.2016 N 1565, Приказа  
Минобрнауки Алтайского края от 26.09.2017 N 1230)

В соответствии с динамикой законодательства Российской Федерации и Алтайского края приказываю:

1. Утвердить **административный регламент** оказания Главным управлением образования и науки Алтайского края государственной услуги "Предоставление информации об организации среднего и дополнительного профессионального образования" (прилагается).

2. Признать **приказ** управления Алтайского края по образованию и делам молодежи от 30.11.2010 N 3696 утратившим силу.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра Долженко И.А.

Заместитель Губернатора Алтайского края,  
начальник Главного управления

Ю.Н. Денисов

## **Административный регламент**

**оказания Министерством образования и науки Алтайского края государственной услуги "Предоставление информации об организации среднего и дополнительного профессионального образования"**

**(утв. приказом Главного управления образования и молодежной политики Алтайского края от 12 мая 2012 г. N 1922)**

(в ред. Приказов Главного управления образования и молодежной политики Алтайского края от 22.01.2013 N 185, от 25.01.2013 N 263, от 28.11.2013 N 5327, от 26.12.2013 N 6085, от 07.03.2014 N 1352, от 14.10.2015 N 1726, от 01.02.2016 N 224, от 18.05.2016 N 872, Приказа Главного управления образования и науки Алтайского края от 27.09.2016 N 1565, Приказа Минобрнауки Алтайского края от 26.09.2017 N 1230)

### **I. Общие положения**

#### **Предмет административного регламента**

1. Административный регламент оказания Министерством образования и науки Алтайского края государственной услуги "Предоставление информации об организации среднего и дополнительного профессионального образования" (далее - "Регламент") разработан в целях повышения качества и доступности предоставления государственной услуги, информированности граждан и организаций об организации среднего и дополнительного профессионального образования и определяет последовательность осуществления действий (административных процедур), а также сроки их выполнения.

#### **Описание заявителей**

2. Заявителями государственной услуги являются физические и юридические лица или их законные представители (далее - "заявители").

### **II. Стандарт предоставления государственной услуги**

#### **Наименование государственной услуги**

3. Предоставление информации об организации среднего и дополнительного профессионального образования (далее - "государственная услуга").

#### **Наименование органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу**

4. Государственная услуга предоставляется Министерством образования и науки Алтайского края (далее - "Министерство") и осуществляется через его структурные подразделения.

График работы Министерства: с понедельника по четверг с 9.00 до 18.00, обед с 13.00 до 13.48; пятница с 9.00 до 17.00, обед с 13.00 до 13.48.

Почтовый адрес Министерства: 656035, г. Барнаул, ул. Ползунова, 36, контактный телефон: (8-385-2) 29-86-00, 29-86-76, 29-86-80, 29-86-79, 29-86-81; факс (8-385-2) 29-86-59;

адрес электронной почты Министерства: [educ@ttb.ru](mailto:educ@ttb.ru);

официальный Интернет-сайт Министерства: <http://www.educaltai.ru/>.

5. Должностным лицам Министерства запрещено:

требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный нормативным правовым актом Алтайского края;

отказывать в приеме заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, а также в предоставлении услуги в случае, если заявление и документы, необходимые для ее предоставления, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления государственной услуги, опубликованной на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - "Единый портал"),

6. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги.

Информация о правилах предоставления государственной услуги является открытой и общедоступной, может быть получена заявителем лично посредством письменного и (или) устного обращения, через электронную почту, по телефону для справок, на официальном интернет-сайте Министерства, при использовании Единого портала в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

7. Информация о предоставлении государственной услуги на Едином портале.

На Едином портале размещается следующая информация:

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

круг заявителей;

срок предоставления государственной услуги;

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

размер государственной пошлины, взимаемой за предоставление государственной услуги;

исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги;

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

формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении государственной услуги.

Информация на Едином портале о порядке и сроках предоставления государственной услуги на основании сведений, содержащихся в федеральной государственной информационной системе "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)", предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления государственной услуги осуществляется без выполнения заявителем 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.

### **Результат предоставления государственной услуги**

8. Результатом предоставления государственной услуги является: получение заявителями устных консультаций и разъяснений (лично или по телефону) или письменного ответа; мотивированный отказ в предоставлении информации.

### **Срок предоставления государственной услуги**

9. Максимальный срок предоставления государственной услуги составляет 30 дней со дня регистрации письменного заявления, поступившего в Министерство.

При обращении заявителя за консультацией или разъяснением устно (лично или по телефону) срок предоставления государственной услуги - в день обращения.

### **Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги**

10. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

[Конституцией](#) Российской Федерации;

[Федеральным законом](#) от 21.04.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

[Федеральным законом](#) от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

[Федеральным законом](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

[Федеральным законом](#) от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";

[постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 26.03.2016 N 236 "О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг";

[приказом](#) Минобрнауки России от 29.10.2013 N 1199 "Об утверждении перечней профессий и специальностей среднего профессионального образования";

[приказом](#) Минобрнауки России от 23.01.2014 N 36 "Об утверждении Порядка приема на обучение по образовательным программам среднего профессионального образования";

[законом](#) Алтайского края от 04.09.2013 N 56-ЗС "Об образовании в Алтайском крае";

[указом](#) Губернатора Алтайского края от 23.11.2016 N 142 "Об утверждении Положения о Министерстве образования и науки Алтайского края"; иными

нормативными правовыми актами.

**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**

11. Предоставление государственной услуги осуществляется на основании письменного или устного обращения заявителя с заявлением о предоставлении государственной услуги (далее - "заявление"). Письменное заявление оформляется в произвольной форме на русском языке либо должно иметь заверенный перевод на русский язык.

В письменном заявлении указываются:

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;
- почтовый (электронный) адрес, по которому специалистом Министерства должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации заявления;
- телефон заявителя (при его наличии);
- суть заявления;
- личная подпись заявителя;
- дата заявления.

12. При оказании государственной услуги запрещается требовать от заявителя: предоставления документов и информации или осуществления действий, которые не предусмотрены нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с получением государственной услуги;

предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении Министерства, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, указанных в [части 6 статьи 7](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

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

13. Перечень оснований для отказа в приеме устных или письменных заявлений отсутствует.

14. Письменные заявления, поступившие в Министерство или должностным лицам в соответствии с их компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

**Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги**

15. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги: заявление содержит вопросы, не относящиеся к области образования и непосредственно к вопросам организации среднего и дополнительного профессионального образования;

в заявлении не указана фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии)

заявителя, адрес электронной почты (в случае, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в заявлении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Министерства, а также членов его семьи. В данном случае Министерство вправе сообщить письменно заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

текст заявления не поддается прочтению. В случае, если фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению, он уведомляется Министерством о невозможности предоставления информации по заявлению;

в заявлении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми заявлениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства, а также при условии, что указанное заявление и ранее направляемые заявления направлялись в Министерство или одному и тому же должностному лицу. В данном случае заявитель в течение 7 дней уведомляется в письменной форме об отказе в предоставлении информации по его обращению.

16. Отказ в предоставлении государственной услуги осуществляется на этапе "Рассмотрение заявления, подготовка ответа". Ответственный специалист Министерства разъясняет причины, основания отказа, порядок предоставления государственной услуги, оформляет решение в письменной форме.

17. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

**Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги**

18. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги, отсутствует.

**Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, установленной за предоставление государственной услуги**

19. Государственная пошлина и плата за предоставление государственной услуги не взимается.

**Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления**

20. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления лично и при получении результата предоставления государственной услуги либо при обращении заявителя по вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги не превышает 15 минут.

## **Срок регистрации заявления о предоставлении государственной услуги**

21. Регистрация заявления в форме документа на бумажном носителе, поступившего непосредственно от заявителя либо посредством почтовой связи, по электронной почте, осуществляется в день приема заявления.

**Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов**

22. Кабинеты приема заявителей оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера кабинета;

фамилии, имени, отчества и должности лица, осуществляющего предоставление государственной услуги;

Рабочее место должностного лица оборудовано персональным компьютером.

В кабинете обеспечено:

комфортное расположение заявителя;

возможность и удобство оформления письменного заявления;

телефонная связь;

доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции учреждения;

доступ к нормативным правовым актам, регулирующим предоставление государственной услуги;

наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4.

Визуальная, текстовая информация размещается на информационных стендах, в СМИ, и в сети интернет на официальном сайте Министерства.

Места для ожидания оборудованы столами, стульями для возможности оформления документов, информационными стендами.

Вход в здание оборудован вывеской с наименованием Министерства.

23. Министерством, обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности государственной услуги и объектов, в которых она предоставляется (далее - "объекты"):

возможность беспрепятственного входа в объект и выхода из него, содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски, при необходимости - с помощью работников объекта;

возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления государственной услуги, в том числе с помощью работников объекта, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории объекта;

оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них



форме информации о правилах предоставления государственной услуги, в том числе об оформлении необходимых для ее получения документов, о совершении других необходимых действий, а также иной помощи в преодолении барьеров, мешающих получению инвалидами государственной услуги наравне с другими лицами;

надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе при необходимости дублирование звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, необходимой для получения государственной услуги, знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

предоставление инвалидам по слуху при необходимости услуги с использованием русского жестового языка с обеспечением допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

обеспечение допуска на объект собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по **форме** и в **порядке**, утвержденном **приказом** Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 N 386н "Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи".

### Показатели доступности и качества государственной услуги

24. Показатели качества и доступности государственной услуги представлены в таблице:

Показатели доступности и качества государственной услуги	Целевое значение показателя в		Целевое значение показателя в последующие годы
	2017 г.	2018 г.	
<b>Своевременность</b>			
% (доля) случаев оказания государственной услуги в установленный срок с момента регистрации заявления	95-100%	97-100%	98-100%
<b>Качество</b>			
% (доля) заявителей, удовлетворенных качеством предоставления услуги	95%	96%	97%
% (доля) обоснованных обращений заявителей с жалобой на некачественное предоставление государственной услуги	0%	0%	0%
<b>Доступность</b>			
% (доля) заявителей считающих, что представленная информация о предоставляемой услуге доступна и понятна для заявителей	95%	96%	97%



**Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах организации предоставлении государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме**

25. При предоставлении услуг в электронной форме посредством Единого портала заявителю обеспечивается:

получение информации о порядке и сроках предоставления услуги в соответствии с [пунктом 7](#) настоящего Регламента;

досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа (организации), должностного лица органа (организации) либо государственного или муниципального служащего.

В целях предоставления услуг Министерство обеспечивает возможность для заявителя направить жалобу на решения, действия или бездействие должностного лица Министерства, предоставляющего государственную услугу, в том числе посредством Единого портала в соответствии с [разделом V](#) Регламента.

26. Предоставление государственной услуги в многофункциональных центрах организации предоставлении государственных и муниципальных услуг не предусмотрено.

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

**Перечень административных процедур**

27. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры в соответствии с формой обращения:

предоставление устной информации об организации среднего и дополнительного профессионального образования при обращении заявителя в Министерство лично или по телефону;

предоставление информации об организации среднего и дополнительного профессионального образования на письменное обращение заявителя:

прием и регистрация заявления;

рассмотрение заявления, подготовка ответа на заявление;

выдача, направление ответа.

28. Блок-схема последовательности действий при предоставлении государственной услуги представлена в [приложении](#) к настоящему Регламенту.

**Предоставление устной информации об организации среднего и дополнительного профессионального образования при обращении заявителя в Министерство лично или по телефону**

29. Юридическим фактом, служащим основанием для начала настоящей административной процедуры, является устное обращение заявителя в Министерство лично или по телефону.

30. Должностным лицом, ответственным за предоставление устной информации,

является специалист, ответственный за предоставление государственной услуги.

31. При устном информировании граждан (по телефону или лично) специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, называет свои фамилию, имя, отчество, должность, а затем в вежливой форме, без длительных пауз, не отвлекаясь, подробно информирует обратившегося по интересующим его вопросам с перечислением мер, которые необходимы (кому именно, когда и что необходимо сделать).

32. Специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, заносит сведения о предоставленной заявителю информации в журнал учета обращений.

33. При нахождении заявителя в Министерстве максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и получении результата услуги не должен превышать 15 мин.

34. Результатом административной процедуры является получение заявителями устных консультаций и разъяснений.

## **Предоставление информации об организации среднего и дополнительного профессионального образования на письменное обращение заявителя**

### **Прием и регистрация заявления**

35. Основанием для начала осуществления административной процедуры является поступление письменного обращения от заявителя в Министерство. Заявитель вправе представить заявление в Министерство лично, либо направить посредством почтовой связи, по электронной почте.

36. Ответственным за выполнение административной процедуры является сотрудник сектора документационного обеспечения деятельности Министерства, ответственный за ведение делопроизводства. Он осуществляет проверку наличия в заявлении всех необходимых данных о заявителе.

37. В случае личного обращения заявителя при имеющемся затруднении в оформлении заявления сотрудник Министерства оказывает необходимую методическую помощь.

38. Сотрудник сектора документационного обеспечения деятельности Министерства вносит в книгу учета входящих документов запись о приеме документов в соответствии с правилом ведения книги учета документов:

- порядковый номер записи;
- дату приема заявления;
- данные о заявителе;
- цель обращения.

На заявлении проставляется регистрационный штамп, в нем указывается входящий номер и дата поступления.

39. После регистрации заявления работник Министерства, ответственный за регистрацию документов, передает его на рассмотрение министру образования и науки Алтайского края (в его отсутствие - заместителю министра) в день его регистрации.

40. Министр образования и науки Алтайского края (заместитель министра) определяет ответственного специалиста Министерства по рассмотрению заявления и подготовке проекта ответа заявителю, а также указывает срок подготовки информации.

Далее зарегистрированное заявление передается ответственному специалисту

Министерства для рассмотрения и подготовки проекта ответа заявителю.

41. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет пять рабочих дней со дня поступления заявления.

42. Результатом исполнения административной процедуры является регистрация заявления и передача его ответственному специалисту Министерства.

### **Рассмотрение заявления, подготовка ответа**

43. Основанием для начала административной процедуры является поступление на рассмотрение ответственному специалисту Министерства заявления, зарегистрированного в установленном порядке.

44. Заявление рассматривается ответственным специалистом Министерства. Ответственный специалист обеспечивает объективное, всестороннее рассмотрение заявления, осуществляет поиск запрашиваемой информации и подготовку проекта письменного ответа заявителю.

В случаях, указанных в [пункте 15](#) настоящего Регламента, ответственный специалист Министерства готовит проект письма, содержащего мотивированный отказ в предоставлении государственной услуги.

Подготовленный проект письменного ответа на заявление или письмо, содержащее мотивированный отказ в предоставлении информации, ответственный специалист согласовывает в установленном порядке с заместителем министра, затем передает его на подпись министру образования и науки Алтайского края (в случае его временного отсутствия - заместителю министра).

Подписанный документ направляется на регистрацию сотруднику Министерства, в компетенцию которого входят прием, регистрация и распределение поступающей корреспонденции в соответствии с правилами делопроизводства.

45. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 15 рабочих дней со дня поступления заявления ответственному специалисту.

46. Результатом исполнения административной процедуры является ответ на заявление, содержащий запрашиваемую информацию, информацию об ее отсутствии, либо мотивированный отказ в предоставлении информации.

### **Выдача, направление ответа на заявление**

47. Основанием для начала административной процедуры является подписание и передача ответа на заявление для регистрации сотруднику Министерства, в компетенцию которого входят прием, регистрация и распределение поступающей корреспонденции в соответствии с правилами делопроизводства, принятыми в Министерстве.

48. Зарегистрированный ответ в форме документа на бумажном носителе в течение одного рабочего дня со дня регистрации выдается заявителю лично либо направляется заявителю почтовым отправлением или в форме электронного документа посредством электронной почты. В случае личного получения, непосредственно в Министерстве, заявитель расписывается в получении и указывает дату получения.

49. Результатом исполнения административной процедуры является направление ответа заявителю, содержащего либо информацию об организации среднего и дополнительного профессионального образования, либо уведомление об отсутствии запрашиваемых сведений, либо мотивированный отказ в предоставлении

государственной услуги.

#### **IV. Формы контроля за предоставлением государственной услуги**

##### **Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений**

50. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, положений настоящего Регламента, нормативных правовых актов, определяющих порядок выполнения административных процедур, осуществляется Министерством.

51. Текущий контроль включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок.

52. По результатам проверок министр образования и науки Алтайского края, должностные лица Министерства дают указания по устранению выявленных нарушений и контролируют их исполнение.

53. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается министром образования и науки Алтайского края.

##### **Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги**

54. Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются в срок не более 20 (двадцати) календарных дней со дня издания приказов Министерства путем проведения плановых и внеплановых проверок.

55. Плановые проверки включают в себя контроль полноты и качества предоставления государственной услуги, проведение проверок, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

56. В 10-дневный срок со дня утверждения результатов проверки должностными лицами Министерства разрабатывается и согласовывается с министром образования и науки Алтайского края план мероприятий по устранению выявленных недостатков, а также назначаются ответственные лица по контролю за их устранением.

57. Мероприятия осуществляются должностными лицами Министерства в сроки, установленные министром образования и науки Алтайского края.

##### **Ответственность государственных служащих Министерства и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги**

58. Должностные лица, ответственные за предоставление государственной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение Регламента предоставления государственной услуги.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных

регламентах в соответствии с требованиями законодательства.

## **V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Министерства, а также должностных лиц, государственных служащих**

59. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Министерства, должностных лиц Министерства либо государственных служащих при предоставлении ими государственной услуги.

60. Заявитель вправе обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:  
нарушение срока регистрации заявления о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

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

отказ заявителю в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Алтайского края для предоставления государственной услуги;

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

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

отказ Министерства, должностного лица Министерства, ответственного за предоставление государственной услуги, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

61. Жалоба подается заявителем в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме в Министерство. Жалоба на решение, действие (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги министром образования и науки Алтайского края, подаются заместителю Председателя Правительства Алтайского края, координирующему деятельность Министерства, Губернатору Алтайского края, Председателю Правительства Алтайского края.

62. Заявитель вправе направить жалобу:

при личном приеме;

по почте;

с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в том числе:

официального сайта Министерства;

Единого портала;

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 (do.gosuslugi.ru) (далее - "портал Досудебного обжалования").

63. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Министерством, 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).

Время приема жалоб совпадает со временем предоставления государственной услуги.

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

65. 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, представляется:

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

оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, 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.

66. При подаче жалобы в электронном виде документ, указанный в [пункте 65](#) настоящего Регламента, вправе быть представлен в форме электронного документа, подписанного [электронной подписью](#), вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

67. Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает: наименование Министерства, должностного лица Министерства либо государственного служащего, ответственного за предоставление государственной услуги, 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 необходимо направить ответ заявителю (за исключением случая, когда жалоба направляется через портал Досудебного обжалования);

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Министерства, должностного лица Министерства либо государственного служащего, ответственного за предоставление государственной услуги;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Министерства, должностного лица Министерства либо государственного служащего, ответственного за предоставление государственной услуги. Заявитель вправе представить документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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

69. Министерство обеспечивает:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Министерства, их должностных лиц либо государственных служащих посредством размещения информации на стендах в Министерстве, на официальном



сайте Министерства, на Едином портале;

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

70. Жалоба, поступившая в Министерство, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Министерства, должностного лица Министерства, ответственного за предоставление государственной услуги, 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.

71. По результатам рассмотрения жалобы Министерство принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Министерством 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 Алтайского края, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

72. Исчерпывающий перечень оснований не давать ответ заявителю, не направлять ответ по существу:

отсутствие фамилии или почтового адреса заявителя (за исключением случая, когда жалоба направляется на адрес электронной почты или посредством системы досудебного обжалования);

содержание в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В указанном случае заявителю, направившему жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

текст письменной жалобы не поддается прочтению. В указанном случае в течение семи дней со дня регистрации жалобы заявителю сообщается о невозможности рассмотреть жалобу по существу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

в письменной жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом заявителем не приводятся новые доводы или обстоятельства. В указанном случае министр образования и науки Алтайского края, 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 Министерство или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу;

ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих [государственную](#) или иную охраняемую федеральным законом тайну. В указанном случае заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

73. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 71](#) настоящего Регламента, заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. В случае если жалоба



была направлена через портал Досудебного обжалования, ответ заявителю направляется посредством портала Досудебного обжалования.

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

75. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы представляется в форме электронного документа, посредством Единого портала подписанного **электронной подписью** Министерства и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица Министерства, вид которой установлен законодательством Российской Федерации. В случае если жалоба была направлена через портал Досудебного обжалования, ответ заявителю направляется посредством портала Досудебного обжалования.

76. При удовлетворении жалобы Министерство 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.

77. 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.

Приложение  
к административному регламенту  
оказания Министерством  
образования и науки  
Алтайского края  
государственной услуги  
"Предоставление информации  
об организации среднего и  
дополнительного профессионального образования"

Блок-схема

последовательности действий при предоставлении государственной услуги

