



**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

П Р И К А З

07 декабря 2016 года

№ 1353-пр

г. Ставрополь

Об утверждении административного регламента предоставления министерством образования и молодежной политики Ставропольского края государственной услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из региональной информационной системы обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования в Ставропольском крае, об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Ставропольского края от 25 июля 2011 года № 295-п «Об утверждении порядка разработки и утверждения органами исполнительной власти Ставропольского края административных регламентов предоставления государственных услуг, порядка разработки и утверждения органами исполнительной власти Ставропольского края административных регламентов исполнения государственных контрольных (надзорных) функций и порядка проведения экспертизы проектов административных регламентов исполнения государственных контрольных (надзорных) функций», приказом министерства экономического развития Ставропольского края от 01 июня 2011 года № 173/од «Об утверждении перечней государственных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти Ставропольского края»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления министерством образования и молодежной политики Ставропольского края государственной услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из регио-

нальной информационной системы обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования в Ставропольском крае, об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена» согласно приложению.

2. Признать утратившими силу приказы министерства образования и молодежной политики Ставропольского края:

от 29 декабря 2014 года № 1450-пр «Об утверждении административного регламента по предоставлению государственной услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из региональной информационной системы обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования в Ставропольском крае, об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена»;

от 29 сентября 2016 года № 1065-пр «О внесении изменений в административный регламент по предоставлению государственной услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из региональной информационной системы обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования в Ставропольском крае, об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена»

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра Н.А. Лаврову.

4. Настоящий приказ вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования.

Министр



Е.Н. Козюра



Приложение
к приказу министерства
образования и молодежной
политики Ставропольского края
от 07.12.2016 года № 1353-пр

Административный регламент
предоставления министерством образования и молодежной политики
Ставропольского края государственной услуги «Предоставление
информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации
обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и
среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного
экзамена, а также информации из региональной информационной системы
обеспечения проведения государственной итоговой аттестации
обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и
среднего общего образования в Ставропольском крае, об участниках единого
государственного экзамена и о результатах единого государственного
экзамена»

I. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента

1. Административный регламент предоставления министерством образования и молодежной политики Ставропольского края государственной услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из региональной информационной системы обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования в Ставропольском крае, об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена» (далее соответственно - министерство, государственная услуга, Административный регламент) устанавливает сроки и последовательность административных процедур и административных действий министерства, порядок взаимодействия между его структурными подразделениями и должностными лицами с заявителями.

Круг заявителей

2. Заявителями на предоставление государственной услуги являются:
участники государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования;
родители (законные представители) участников государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования;

физические лица.

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

3. Место нахождения министерства: 355003, г. Ставрополь, ул. Ломоносова, 3.

График работы министерства: понедельник - пятница с 9-00 до 18-00, перерыв с 13-00 до 14-00; суббота, воскресенье - выходные дни.

Контактные телефоны для справок: (8652) 37-23-62, (8652) 37-24-02.

4. Информация о месте нахождения и графике работы министерства, а также о порядке предоставления государственной услуги и перечне документов, необходимых для ее получения, размещается:

в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте министерства (www.stavminobr.ru) (далее – официальный сайт министерства), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) и государственной информационной системе Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» (www.26gosuslugi.ru) (далее соответственно – Единый портал, региональный портал);

5. Для получения информации о порядке предоставления государственной услуги и сведений о ходе предоставления государственной услуги (далее - информация) заявители обращаются:

1) лично в министерство по адресу: г. Ставрополь, ул. Ломоносова, 3, отдел общего образования министерства (кабинеты 201, 224, 226, для малоимобильных групп граждан - кабинет 109);

2) на телефоны «горячей линии» (8 (8652) 37-24-02, 8 (8652) 37-23-62 в рабочие дни с 09.00 до 15.00);

3) на «Телефон доверия министра образования края»: (8652) 74-85-21;

4) путем письменного обращения с доставкой по почте или курьером, направляемого по почтовому адресу министерства: 355003, г. Ставрополь, ул. Ломоносова, д. 3;

5) посредством направления письменных обращений в министерство по факсу: (8652) 37-23-94;

б) в форме электронного документа:

с использованием электронной почты министерства по адресу: info@stavminobr.ru;

с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» путем направления обращений в Единый портал, региональный портал.

Информация предоставляется бесплатно.

6. Основными требованиями к информированию заявителей о порядке предоставления государственной услуги (далее - информирование) являются:

- 1) достоверность предоставляемой информации;
- 2) четкость изложения информации;
- 3) полнота предоставления информации;
- 4) удобство и доступность получения информации;
- 5) оперативность предоставления информации.

7. Предоставление информации осуществляется в виде:

- 1) индивидуального информирования заявителей;
- 2) публичного информирования заявителей.

Информирование проводится в форме:

- 1) устного информирования;
- 2) письменного информирования.

8. Индивидуальное устное информирование заявителей обеспечивается должностными лицами отдела общего образования лично и по телефону.

9. При индивидуальном устном информировании лично время ожидания заявителя не должно превышать 15 минут.

На индивидуальное устное информирование лично каждого заявителя должностное лицо, осуществляющее информирование, выделяет не более 10 минут.

При устном информировании по телефону ответ на телефонный звонок должностное лицо, осуществляющее информирование, начинает с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, своей фамилии, имени, отчестве и должности. Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

При устном обращении заявителя должностное лицо, осуществляющее информирование, дает ответ на поставленные вопросы самостоятельно.

При невозможности должностного лица, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, должностное лицо предлагает заявителю обратиться за необходимой информацией в письменной форме или в форме электронного документа, либо назначить другое удобное для заявителя время для индивидуального устного информирования, либо переадресовать (перевести) телефонный звонок на другое должностное лицо, либо сообщить телефонный номер, по которому можно получить интересующую заявителя информацию.

Должностное лицо, осуществляющее информирование, должно:

корректно и внимательно относиться к заявителям;

во время телефонного разговора произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка по другому телефонному аппарату;

в конце информирования кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать).

Должностное лицо отдела общего образования, осуществляющее информирование, не вправе осуществлять информирование заявителей, выхо-

дящее за рамки информирования от стандартных процедур и условий оказания государственной услуги и влияющее прямо или косвенно на индивидуальные решения заявителя.

10. Индивидуальное письменное информирование заявителей осуществляется путем направления заявителю ответа в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении заявителя, или в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении заявителя, в срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня регистрации такого обращения.

При письменном информировании ответы на письменные обращения заявителей даются в простой, четкой и понятной форме в письменном виде и должны содержать:

ответы на поставленные вопросы;

должность, фамилию и инициалы должностного лица, подписавшего ответ;

фамилию и инициалы исполнителя;

номер телефона исполнителя.

11. Публичное информирование заявителей проводится посредством привлечения печатных средств массовой информации, а также путем размещения информационных материалов с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте министерства, Едином портале, региональном портале, информационных стендах, размещаемых в министерстве.

12. На информационных стендах, размещаемых в министерстве в местах предоставления государственной услуги, размещаются и поддерживаются в актуальном состоянии следующие информационные материалы:

исчерпывающая информация о порядке предоставления государственной услуги в виде блок-схемы предоставления государственной услуги (далее - блок-схема) (приложение 1 к настоящему Административному регламенту);

извлечения из настоящего Административного регламента (полная версия в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте министерства);

местонахождение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

номера кабинетов, в которых предоставляются государственные услуги, фамилии, имена, отчества и должности соответствующих должностных лиц;

перечень документов, направляемых заявителем в министерство, и требования к этим документам;

формы документов для заполнения, образцы заполнения документов;

перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;

порядок обжалования решения или действия (бездействия) должностных лиц министерства, предоставляющих государственную услугу.

13. В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещаются следующие информационные материалы:

1) на официальном сайте министерства:

полное наименование и полный почтовый адрес министерства;

справочные телефоны, по которым можно получить информацию по порядку предоставления государственной услуги;

адреса электронной почты министерства и его структурных подразделений;

текст настоящего Административного регламента с блок-схемой, отображающей алгоритм прохождения административных процедур;

полная версия информационных материалов, содержащихся на информационных стендах, размещаемых в министерстве в местах предоставления государственной услуги;

2) на Едином портале, региональном портале:

полное наименование, полный почтовый адрес и график работы министерства, структурных подразделений министерства, предоставляющих государственную услугу;

справочные телефоны, по которым можно получить информацию по порядку предоставления государственной услуги;

адреса электронной почты;

порядок получения информации заявителем по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о результатах предоставления государственной услуги.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

14. Наименование государственной услуги - предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из региональной информационной системы обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования в Ставропольском крае, об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена.

Наименование органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу

15. Государственная услуга предоставляется министерством образова-

ния и молодежной политики Ставропольского края. Ответственным за предоставление государственной услуги является отдел общего образования.

16. Для получения государственной услуги заявителю не требуется обращаться за услугами, необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги.

17. При предоставлении государственной услуги запрещается требовать от заявителей осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, утверждаемый нормативным правовым актом Ставропольского края.

Описание результата государственной услуги

18. Результатом предоставления государственной услуги является предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования (далее - ГИА), в том числе в форме единого государственного экзамена (далее - ЕГЭ), или мотивированный отказ.

Срок предоставления государственной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в иные организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, срок приостановления предоставления государственной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, сроки выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги

19. Срок предоставления государственной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в иные организации:

- 1) в случае устного обращения – 10 минут;
- 2) в случае письменного обращения в министерство – 10 рабочих дней со дня регистрации документов, предусмотренных пунктами 21, 22 настоящего Административного регламента путем направления в указанный срок ответа, являющегося результатом предоставления государственной услуги заявителю.

Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края, регулирующих предоставление государственной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования

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

Конституция Российской Федерации («Российская газета», № 237, 25 1993);

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

Федеральным законом от 06 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» и статьями 21.1 и 21.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Собрание законодательства Российской Федерации», 11.04.2011, № 15, ст. 2036);

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» («Российская газета», № 303, 31.12.2012);

постановление Правительства Российской Федерации от 7 июля 2011 г. № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов» («Собрание законодательства Российской Федерации», 18.07.2011, № 29, ст. 4479);

постановление Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, а также Государственной корпорации по атомной энергии «Росатом» и ее должностных лиц» («Российская газета», № 192, 22.08.2012);

постановление Правительства Российской Федерации от 25 августа 2012 г. № 852 «Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг» («Российская газета», № 200, 31.08.2012);

приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 30 августа 2013 года № 1015 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования» («Российская газета», № 232, 16.10.2013);

приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 25 декабря 2013 года № 1394 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего образования» («Российская газета», № 34, 14.02.2014);

приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 26 декабря 2013 года № 1400 «Об утверждении порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего общего образования» («Российская газета», № 34, 14.02.2014);

приказ Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 26 марта 2010 г. № 700 «Об утверждении Положения о комиссии по установлению минимального количества баллов единого государственного экзамена, подтверждающего освоение основных общеобразовательных программ среднего (полного) общего образования» («Российская газета», № 87, 23.04.2010);

постановление Правительства Ставропольского края от 22 ноября 2013 г. № 428-п «О правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Ставропольского края, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ставропольского края» («Ставропольская правда», № 330-331, 07.12.2013);

а также последующими редакциями указанных нормативных правовых актов.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых
в соответствии с нормативными правовыми актами
Российской Федерации и нормативными правовыми актами
Ставропольского края для предоставления государственной
услуги и услуг, необходимых и обязательных
для предоставления государственной услуги, подлежащих
представлению заявителем, способы их получения заявителем,
в том числе в электронной форме, порядок их представления

21. При подаче заявления о предоставлении государственной услуги в министерство, в случае если заявителем является лицо, указанное в заявлении о предоставлении государственной услуги, предоставляются следующие документы:

заявление о предоставлении государственной услуги (форма документа приведена в приложении 2 настоящего Административного регламента);

паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность заявителя.

22. При подаче заявления о предоставлении государственной законный представитель лица, указанного в заявлении о предоставлении государственной услуги, предоставляются следующие документы:

заявление о предоставлении государственной услуги;

паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность лица, указанного в заявлении о предоставлении государственной услуги;

документ, подтверждающий право заявителя представлять интересы лица, указанного в заявлении о предоставлении государственной услуги;

паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность заявителя.

23. При обращении в министерство заявитель выбирает заочную или очную форму предоставления государственной услуги, а также вариант предоставления документов - в бумажном, электронном или бумаго-электронном виде в соответствии с таблицами 1 и 2.

Таблица 1. Формы и вид обращения заявителя при обращении в министерство при подаче заявления о предоставлении государственной услуги (в случае если заявителем является лицо, указанное в заявлении о предоставлении государственной услуги)

№	Наименование документа	При очной форме предоставления услуги			При заочной форме предоставления услуги				
		Бумажный вид		Электронный вид	Бумажный вид		Бумаго-электронный вид	Электронный вид	
		Вид документа	Кол-во		Вид документа	Кол-во			Вид документа
1.	Заявление о предоставлении информации о порядке проведения ГИА, в том числе в форме ЕГЭ, а также информации из РИС по форме согласно приложению 2	Оригинал	1	-	Оригинал	1	1. Скан-копия документа, сформированного в бумажном виде 2. Факсимильное сообщение, содержащее документ, сформированный в бумажном виде	1. Документ, заверенный электронной цифровой подписью (ЭЦП) заявителя 2. Документ с отметкой об успешном завершении процедуры аутентификации заявителя	
2.	Паспорт гражданина РФ или иной документ, удостоверяющий личность заявителя	Оригинал, предъявляется при обращении	-	Идентификация при помощи УЭК	Копия	1	1. Скан-копия документа 2. Факсимильная копия документа	Успешное завершение процедур идентификации заявителя	

Таблица 2. Формы и вид обращения заявителя при обращении в министерство образования и молодежной политики Ставропольского края о предоставлении государственной услуги (в случае если заявителем выступает законный представитель лица, указанного в заявлении о предоставлении государственной услуги)

№	Наименование документа	При очной форме предоставления услуги			При заочной форме предоставления услуги				
		Бумажный вид		Электронный вид	Бумажный вид		Бумаго-электронный вид	Электронный вид	
		Вид документа	Кол-во		Вид документа	Кол-во			Вид документа
1.	Заявление о предоставлении информации о порядке проведения ГИА, в том числе в форме ЕГЭ, а также информации из РИС по форме согласно приложению 2	Оригинал	1	-	Оригинал	1	1. Скан-копия документа, сформированного в бумажном виде 2. Факсимильное сообщение, содержащее документ, сформированный в бумажном виде	1. Документ, заверенный ЭЦП заявителя 2. Документ с отметкой об успешном завершении процедуры аутентификации заявителя	
2.	Паспорт гражданина РФ или иной документ, удостоверяющий личность лица, указанного в заявлении	Оригинал, предъявляется при обращении	-	Идентификация при помощи УЭК	Копия	1	1. Скан-копия документа 2. Факсимильная копия документа	Успешное завершение процедур идентификации заявителя	

	нии о предоставлении государственной услуги							
3.	Документ, подтверждающий право заявителя представлять интересы лица, указанного в заявлении о предоставлении государственной услуги	Оригинал или заверенная копия, предъявляется при обращении	-	-	Копия	1	1. Скан-копия документа 2. Факсимильная копия документа	Документ, заверенный ЭЦП заявителя
4.	Паспорт гражданина РФ или иной документ, удостоверяющий личность заявителя	Оригинал, предъявляется при обращении	-	Идентификация при помощи УЭК	Копия	1	1. Скан-копия документа 2. Факсимильная копия документа	Успешное завершение процедур идентификации заявителя

24. Заявление на бумажном носителе не должно быть исполнено карандашом.

Текст заявления должен быть написан разборчиво, наименование организации - без сокращения; фамилия, имя, отчество, место жительства заявителя написаны полностью. В тексте заявления не должно быть подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений.

25. Форму заявления о предоставлении государственной услуги заявитель может получить:

непосредственно в министерстве;

в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте министерства, на Едином портале и региональном портале.

26. Заявитель может обратиться за предоставлением государственной услуги:

1) лично в министерство по адресу: г. Ставрополь, ул. Ломоносова, 3, отдел общего образования министерства (кабинеты 201, 224, 226, для маломобильных групп граждан - кабинет 109);

2) по телефону «горячей линии» (8 (8652) 37-24-02, 8 (8652) 37-23-62 в рабочие дни с 09.00 до 15.00);

3) оставив голосовое сообщение на «Телефон доверия министра образования края»: (8652) 74-85-21;

4) путем письменного обращения с доставкой по почте или курьером, направляемого по почтовому адресу министерства: 355003, г. Ставрополь, ул. Ломоносова, д. 3;

5) посредством направления письменных обращений в министерство по факсу: (8652) 37-23-94;

б) в форме электронного документа:

с использованием электронной почты министерства по адресу: info@stavminobr.ru;

с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» путем направления обращений в Единый портал, региональный портал;

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края для предоставления государственной услуги, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении иных организаций, 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

27. Документы, необходимые для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении иных организаций, участвующих в предоставлении услуги, нормативными правовыми актами Российской Феде-

рации и нормативными правовыми актами Ставропольского края не предусмотрены.

28. При предоставлении государственной услуги запрещается требовать от заявителей:

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

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

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

представление документов с нарушением требований, установленных пунктами 21- 24 настоящего Административного регламента;

выявление в представляемых документах недостоверной, искаженной или неполной информации.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и отказа в предоставлении государственной услуги

30. Основания для приостановления предоставления государственной услуги нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края не предусмотрены.

31. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является истечение срока хранения сведений в региональной информационной системе обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования (далее - РИС), и федеральной информационной системе обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования, и приема граждан в образовательные организации для получения среднего профессионального и высшего образования (далее - ФИС), а также запрос информации из РИС и ФИС в отношении третьих лиц.

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

32. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского

края не предусмотрены.

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

33. Государственная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги и при получении результата предоставления таких услуг

34. Максимальное время ожидания заявителя в очереди при подаче документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и при получении результата предоставления государственной услуги не должно превышать 15 минут.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме

35. Срок регистрации запроса заявителя при личном обращении не должен превышать 15 минут.

Заявление о предоставлении государственной услуги, поступившее от заявителя, регистрируется в день поступления в соответствующих журналах должностным лицом, ответственным за прием документов.

Запрос заявителя, поступивший в виде электронного документа, подлежит обязательной регистрации в порядке общего делопроизводства лицом, уполномоченным на прием запроса в электронном виде, не позднее одного рабочего дня, следующего за днем его поступления.

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

36. Здание, в котором расположено министерство, оборудуется входом для свободного доступа граждан в помещение. Центральный вход оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании министерства.

Помещения, предназначенные для предоставления государственной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и

нормативам и быть оборудованными средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Вход в здание министерства оборудуется с учетом требований доступности для инвалидов специальным въездом (пандусом).

В местах предоставления государственной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды граждан.

Места получения информации о предоставлении государственной услуги оборудуются информационными стендами, телефонной связью и копировальной техникой.

Для ожидания гражданами приема, а также для заполнения необходимых для предоставления государственной услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями для возможности оформления документов.

Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится прием граждан, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

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

В помещениях министерства, предназначенных для работы с заявителями, размещаются информационные стенды, обеспечивающие получение информации об исполнении государственной услуги, в том числе информационные таблички с указанием фамилии, имени, отчества должностного лица министерства образования, ответственного за предоставление государственной услуги.

На информационных стендах, на официальном сайте министерства размещаются следующие информационные материалы:

- график работы министерства;

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

- текст регламента;

- информация о порядке исполнения государственной услуги;

- адрес официального сайта министерства в сети Интернет.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом (размер шрифта не менее № 18), без исправлений, наиболее важные места выделяются шрифтом другого размера. Обеспечено дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

37. К показателям доступности и качества государственной услуги относятся:

1) Доступность государственной услуги:

$$\text{ПД} = \text{КП} / (\text{КП} + \text{КН}) \times 100, \text{ где}$$

КП - количество оказанных министерством государственных услуг в соответствии с настоящим регламентом;

КН - количество жалоб на неисполнение государственной услуги.

2) Своевременность оказания государственной услуги:

$$\text{КП} = \text{К1} / (\text{К1} + \text{К2} + \text{К3}) \times 100, \text{ где}$$

К1 - количество своевременно оказанных министерством государственных услуг в соответствии с настоящим регламентом;

К2 - количество оказанных министерством государственных услуг в соответствии с настоящим регламентом с нарушением установленного срока;

К3 - количество необоснованных отказов в оказании государственной услуги министерством в соответствии с настоящим регламентом.

Для осуществления контроля качества и доступности предоставления государственной услуги, определения обобщенных показателей за определенный промежуток времени необходимо сумму показателей по каждому заявителю разделить на количество заявителей.

38. При предоставлении государственной услуги заявитель взаимодействует с должностными лицами не более 2 раз:

1) при устном обращении за предоставлением государственной услуги – не более 10 минут с должностным лицом, ответственным за предоставление государственной услуги;

2) при письменном обращении за предоставлением государственной услуги:

при регистрации обращения о предоставлении государственной услуги – не более 15 минут,

при получении результата предоставления государственной услуги – не более 15 минут;

39. Возможность получения государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края не предусмотрена.

40. Заявитель при изъявлении желания вправе получить информацию о ходе предоставления государственной услуги.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности
предоставления государственной услуги
в электронной форме

41. При предоставлении государственной услуги обеспечивается возможность заявителя с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» через официальный сайт министерства, Единый портал, региональный портал:

получать информацию о порядке предоставления государственной услуги и сведения о ходе предоставления государственной услуги;

направлять документы, необходимые для предоставления государственной услуги в форме электронных документов».

42. Заявление, оформленное в электронном виде, и приложенные к нему документы предоставляются в любом из форматов формате *.rtf, *.doc, *.odt, *.jpg, *.pdf.; подписываются с применением средств усиленной квалифицированной электронной подписи в соответствии с установленными требованиями законодательства Российской Федерации, и направляются в министерство:

лично или через представителя при посещении министерства;

с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

посредством Единого портала (без использования электронных носителей), регионального портала;

иным способом, позволяющим передать в электронном виде заявления и иные документы.

При обращении в форме электронного документа посредством Единого портала, регионального портала в целях получения Заявителем информации по вопросам предоставления государственной услуги, а также сведений о ходе предоставления государственной услуги используется простая электронная подпись или усиленная квалифицированная электронная подпись.

При обращении в форме электронного документа посредством Единого портала, регионального портала в целях получения государственной услуги используется усиленная квалифицированная электронная подпись. Для использования усиленной квалифицированной подписи Заявителю необходимо получить квалифицированный сертификат ключа проверки электронной подписи в удостоверяющем центре, аккредитованном в порядке, установленном Федеральным законом «Об электронной подписи».

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

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

- 1) прием и регистрация обращения о предоставлении государственной услуги;
- 2) рассмотрение обращения о предоставлении государственной услуги;
- 3) информирование заявителя об исполнении государственной услуги.

Блок-схема, наглядно отображающая алгоритм прохождения административных процедур, приводится в приложении 1 к настоящему Административному регламенту.

Прием и регистрация обращения о предоставлении государственной услуги

44. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя о предоставлении государственной услуги.

Критерием принятия решения о приеме обращения заявителя о предоставлении государственной услуги является отсутствие оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

45. Результатом административной процедуры является прием должностным лицом, ответственным за прием документов, заявления на предоставление государственной услуги.

Результат выполнения административной процедуры фиксируется, в том числе в электронной форме, должностным лицом, ответственным за прием документов, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в министерстве образования и молодежной политики Ставропольского края.

46. Максимальный срок выполнения административной процедуры по приему и регистрации документов составляет 15 минут.

Рассмотрение обращения о предоставлении государственной услуги

47. Основанием для начала оказания административной процедуры является регистрация заявления должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию заявления, и передача заявления исполнителю.

48. Критерием принятия решения о рассмотрении обращения о предоставлении государственной услуги является отсутствие оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.

49. При устном обращении о предоставлении государственной услуги исполнитель дает ответ на поставленные вопросы.

При невозможности дать ответ на поставленные вопросы исполнитель

предлагает заявителю обратиться за необходимой информацией в письменной форме, либо назначить другое удобное для заявителя время для индивидуального устного информирования, либо переадресовывает обращение на другое должностное лицо.

При письменном обращении исполнитель рассматривает заявление и осуществляет подготовку письменного ответа заявителю. Ответ на обращение подписывается министром образования и молодежной политики Ставропольского края, заместителем министра образования и молодежной политики Ставропольского края.

Исполнение административной процедуры осуществляется в течение 10 рабочих дней со дня регистрации заявления.

50. Результатом административной процедуры является:
информирование заявителя (при устном обращении);
письменный ответ, подготовленный заявителю, подписанный министром образования и молодежной политики, заместителем министра образования и молодежной политики.

Результат выполнения административной процедуры фиксируется, в том числе в электронной форме, должностным лицом, ответственным за прием документов, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в министерстве образования и молодежной политики Ставропольского края.

51. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет:

при устном обращении – 10 минут;
при письменном обращении – не более 10 рабочих дней.

52. При рассмотрении государственной услуги заявитель имеет право:
получать государственную услугу своевременно и в соответствии со стандартом предоставления государственной услуги;

получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме;

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, 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;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов регламента;

уведомление о переадресации письменного обращения в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) должностных лиц министерства образования и молодежной политики в связи с рассмотрением обращения в административном и

(или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Информирование заявителя об исполнении государственной услуги

53. Основанием для начала административной процедуры является подписанный министром образования и молодежной политики Ставропольского края, заместителем министра образования и молодежной политики Ставропольского края ответ заявителю, содержащий информацию о предоставлении государственной услуги.

54. Критерием принятия решения о предоставлении государственной услуги является отсутствие оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.

В случае наличия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренных пунктом 31 настоящего Административного регламента, заявителю предоставляется мотивированный отказ.

Ответ о предоставлении государственной услуги передается лично заявителю, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, в личном кабинете через Единый портал или региональный портал.

55. Информирование заявителя осуществляется в течение 10 рабочих дней со дня регистрации заявления.

56. Результатом административной процедуры является направленный заявителю ответ либо мотивированный отказ.

Результат выполнения административной процедуры фиксируется, в том числе в электронной форме, должностным лицом, ответственным за прием документов, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в министерстве образования и молодежной политики Ставропольского края.

Особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

57. Основанием для начала административной процедуры является поступление документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в форме электронного документа с электронной подписью с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в Единый портал, региональный портал.

58. Документы, необходимые для предоставления государственной услуги, в форме электронного документа принимаются должностным лицом, ответственным за регистрацию документов. Должностное лицо, ответственное за регистрацию документов, распечатывает документы, необходимые для предоставления государственной услуги, на бумажный носитель.

Документы, необходимые для предоставления государственной услуги и поступившие в форме электронного документа, подлежат регистрации и рассмотрению должностными лицами министерства в порядке и сроки, установленные пунктами 44-56 настоящего Административного регламента.

59. В случае если в заявлении указано о необходимости предоставлении ему информации о ходе предоставления государственной услуги и результатах предоставления государственной услуги в электронной форме, должностные лица министерства обеспечивают направление заявителю такой информации в способ, указанным в заявлении.

60. Результат предоставления государственной услуги направляется заявителю способом, указанным в заявлении.

Результат выполнения административной процедуры фиксируется, в том числе в электронной форме, должностным лицом, ответственным за прием документов, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в министерстве образования и молодежной политики Ставропольского края.

61. Проверка действительности усиленной квалифицированной подписи заявителя, использованной при обращении за получением государственной услуги осуществляется должностным лицом министерства, ответственным за регистрацию документов, предоставленных в электронной форме.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений

61. Контроль за исполнением настоящего Административного регламента осуществляет министр образования и молодежной политики Ставропольского края, а также органы, уполномоченные на проведение контрольных мероприятий за соблюдением федерального и краевого законодательства.

62. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению государственной услуги и принятием решений, осуществляется должностными лицами министерства образования и молодежной политики, ответственными за организацию работы по исполнению государственной услуги. Полномочия должностных лиц на осуществление текущего контроля определяются положениями о структурных подразделениях министерства и должностными регламентами указанных лиц.

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

63. Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги могут быть плановыми и внеплановыми.

Плановые проверки проводятся в соответствии с утвержденным планом деятельности министерства.

Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях обращений заявителей с жалобами на нарушение их прав и законных интересов действиями (бездействием) должностного лица министерства образования, ответственного за предоставление государственной услуги.

Порядок проведения внеплановой проверки регламентируется приказом министерства.

64. Предметом контроля является оценка полноты и качества исполнения государственной услуги, включая соблюдение последовательности и сроков административных действий (административных процедур), входящих в нее, обоснованности и законности решений, принятых сотрудниками министерства образования и молодежной политики в процессе ее исполнения, а также выявление и устранение допущенных нарушений.

Ответственность должностных лиц органа исполнительной власти края за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги;

65. Ответственность за своевременное и качественное предоставление государственной услуги и несвоевременное принятие решений при предоставлении государственной услуги возлагается на министра образования и молодежной политики Ставропольского края.

Должностное лицо министерства несет персональную ответственность, закрепленную в их должностных регламентах, за:

соблюдение сроков исполнения административной процедуры;

соответствие результатов административной процедуры требованиям законодательства;

достоверность предоставленной ими информации.

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

66. Контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется заявителями, организациями в порядке и формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

В случае установления нарушений в ходе исполнения настоящего Административного регламента, виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с должностными регламентами и действующим законодательством Российской Федерации.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа государственной власти, а также должностных лиц

Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) органа исполнительной власти Ставропольского края, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц, государственных гражданских служащих

67. Заявитель может обратиться с жалобой на решения и действия (бездействие) должностных лиц, государственных гражданских служащих министерства (далее – гражданские служащие), ответственных за предоставление государственной услуги (далее - жалоба), в досудебном (внесудебном) порядке.

Предмет жалобы

68. Предметом досудебного (внесудебного) порядка обжалования являются решения и действия (бездействие), принятые и осуществляемые должностным лицом, гражданским служащим в ходе предоставления государственной услуги на основании настоящего Административного регламента.

Органы исполнительной власти Ставропольского края и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

69. Жалоба может быть подана:

в министерство, в случае если обжалуются решения и действия (бездействие), должностных лиц, государственных гражданских служащих министерства;

на имя Губернатора Ставропольского края, в случае если обжалуется решение министра.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края для предоставления государственной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края для предоставления государственной

услуги, у заявителя;

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

6) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края;

7) отказ министерства, должностного лица, государственного гражданского служащего, участвовавшего в предоставлении государственной услуги, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

71. Заявитель может подать жалобу:

1) в письменной форме:

лично или через представителя (при наличии у него документов, указанных в пункте 73 настоящего Административного регламента) в министерство по адресу: 355003, Ставропольский край, г. Ставрополь, ул. Ломоносова, д. 3;

путем направления почтовых отправлений в министерство по адресу: 355003, Ставропольский край, г. Ставрополь, ул. Ломоносова, д. 3;

2) при личном приеме (в случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации);

3) в электронном виде посредством Единого портала, регионального портала (в личные кабинеты пользователей), электронной почты министерства info@stavminobr.ru.

Жалоба в электронном виде также может быть подана заявителем посредством использования портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее – система досудебного обжалования).

Жалоба на имя Губернатора Ставропольского края в электронном виде подается заявителем посредством использования официального сайта Губернатора Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.gubernator.stavkrai.ru).

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пунктах 72, 73 настоящего Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется;

4) по телефону «Телефон доверия министра образования и молодежной политики Ставропольского края»: 8(8652) 74-85-21.

72. Жалоба должна содержать:

наименование министерства, фамилию, имя отчество (при наличии) и должность должностного лица, гражданского служащего, ответственного за предоставление государственной услуги, решения и действия (бездействие) которого 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, за исключением случая, когда жалоба подается способом, предусмотренным абзацем вторым подпункта 3 пункта 71 настоящего Административного регламента;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) министерства, должностного лица, гражданского служащего, ответственного за предоставление государственной услуги;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением, действием (бездействием) министерства, должностного лица, гражданского служащего.

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

73. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляются документ, удостоверяющий личность представителя, и документ, подтверждающий его полномочия на осуществление действий от имени заявителя, оформленный в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

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.

74. Места приема жалоб должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям для работы специалистов.

Помещения должны иметь места для ожидания и приема заявителей, оборудованные столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями для оформления документов, санитарно-технические помещения (санузел) с учетом доступа инвалидов-колясочников.

75. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы в министерство.

76. Жалоба, поступившая в министерство, в письменной форме на бумажном носителе подлежит регистрации в течение 1 рабочего дня со дня ее поступления.

Жалобе присваивается регистрационный номер в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) министерства, его должностных лиц (далее – журнал учета жалоб). Форма и порядок ведения журнала учета жалоб определяются министерством.

77. При поступлении жалобы в министерство с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальный сайт министерства или электронный почтовый адрес министерства должностное лицо, ответственное за работу с электронной почтой, в день поступления жалобы в форме электронного документа распечатывает ее на бумажный носитель и передает должностному лицу, ответственному за регистрацию жалоб, для ее регистрации.

78. Регистрация жалоб, направленных в электронном виде с использованием Единого портала осуществляется в порядке, определенном Правительством Российской Федерации.

Регистрация жалоб, направленных в электронном виде с использованием регионального портала осуществляется в порядке, определенном Правительством Ставропольского края.

79. Должностное лицо, государственный гражданский служащий, ответственный за регистрацию жалоб:

в день регистрации жалобы передает ее должностному лицу, наделенному полномочиями по рассмотрению жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных услуг (далее – уполномоченное должностное лицо);

при установлении оснований, предусмотренных настоящим регламентом, когда ответ на жалобу заявителю не дается, в письменной форме информирует заявителя или его уполномоченного представителя об оставлении жалобы без ответа с указанием причины;

в случае, если поданная заявителем или его уполномоченным представителем жалоба не входит в компетенцию рассмотрения министерства, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации направляет жалобу в орган исполнительной власти Ставропольского края, должностному лицу, уполномоченным на ее рассмотрение, и одновременно в письменной форме информирует заявителя или его уполномоченного представителя о перенаправлении его жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе исполнительной власти Ставропольского края, уполномоченном на ее рассмотрение.

Сроки рассмотрения жалобы

80. Жалоба, поступившая в министерство, рассматривается уполномоченным должностным лицом в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа государственной власти, должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Результат рассмотрения жалобы

81. По результатам досудебного (внесудебного) обжалования орган государственной власти принимает одно из следующих решений:

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

отказывает в удовлетворении жалобы, если жалоба признана необоснованной.

82. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указывается:

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

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

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

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.

83. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным должностным лицом.

84. При удовлетворении жалобы министерство принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, в течение 5 рабочих дней со дня принятия такого решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края.

85. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления уполномоченное должностное лицо незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

86. Письменный мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется по адресу (адресам) электронной почты (при наличии) или почтовому адресу, указанным в жалобе, не позднее одного рабочего дня, следующего за днем окончания рассмотрения жалобы.

В случае если жалоба была подана способом, предусмотренным абзацем вторым подпункта 3 пункта 71 настоящего регламента, ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется посредством использования системы досудебного обжалования.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее рабочего дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного должностного лица.

87. В случае если в жалобе не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

88. Уполномоченное должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, и в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщает заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

89. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

90. В случае, если в письменном обращении заявителя, направленном в министерство, содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми в министерство обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

91. В случае, если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявитель, направивший жалобу, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации уведомляется в письменной форме о невозможности дать ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

92. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу в орган государственной власти.

93. В случае удовлетворения жалобы к должностным лицам, ответственным за решения и действия (бездействие), осуществляемые (принятые) в ходе предоставления государственной услуги, применяются установленные законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края меры ответственности.

Порядок обжалования решения по жалобе

94. Споры, связанные с решениями и действиями (бездействием) должностных лиц, осуществляемыми (принимаемыми) в ходе предоставления государственной услуги, разрешаются в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Обжалование производится в сроки и по правилам подведомственности и подсудности, установленным процессуальным законодательством Российской Федерации.

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

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

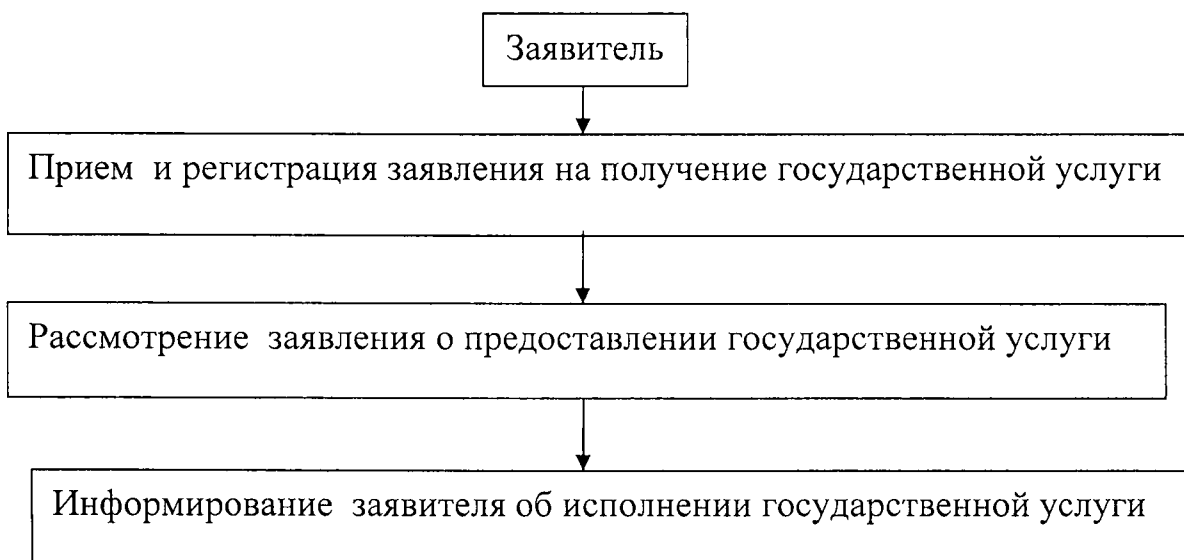
Способы информирования заявителя о порядке подачи и рассмотрения жалобы

96. Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) министерства, а также должностных лиц, осуществляется посредством размещения такой информации в холле органа государственной власти на информационных стендах, в месте предоставления государственной услуги, на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на Едином портале, региональном портале.

Должностные лица, гражданские служащие осуществляют консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) министерства а также должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

Приложение 1
к административному регламенту
предоставления министерством образования и
молодежной политики Ставропольского края
государственной услуги «Предоставление
информации о порядке проведения
государственной итоговой аттестации
обучающихся, освоивших образовательные
программы основного общего и среднего
общего образования, в том числе в форме
единого государственного экзамена,
а также информации из региональной
информационной системы обеспечения
проведения государственной итоговой
аттестации обучающихся, освоивших
образовательные программы основного
общего и среднего общего образования в
Ставропольском крае, об участниках единого
государственного экзамена и о результатах
единого государственного экзамена»

Блок-схема
предоставления министерством образования и молодежной
политики ставропольского края государственной услуги
«Предоставление информации о порядке проведения
государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших
образовательные программы основного общего и среднего общего
образования, в том числе в форме единого государственного
экзамена, а также информации из региональной информационной
системы обеспечения проведения государственной итоговой
аттестации обучающихся, освоивших образовательные
программы основного общего и среднего общего образования
в ставропольском крае, об участниках единого
государственного экзамена и о результатах единого
государственного экзамена»



Приложение 2
к административному регламенту
предоставления министерством
образования и молодежной политики
Ставропольского края государственной
услуги «Предоставление информации
о порядке проведения государственной
итоговой аттестации обучающихся,
освоивших образовательные программы
основного общего и среднего общего
образования, в том числе в форме
единого государственного экзамена,
а также информации из региональной
информационной системы обеспечения
проведения государственной итоговой
аттестации обучающихся, освоивших
образовательные программы основного
общего и среднего общего
образования в Ставропольском крае,
об участниках единого государственного
экзамена и о результатах единого
государственного экзамена»

Форма заявления

Министру образования и молодежной
политики Ставропольского края

(Ф.И.О. министра образования и молодежной политики Став-
ропольского края)

Фамилия _____

Имя _____

Отчество _____,

проживающего по адресу:

Индекс _____

_____ (Наименование населенного пункта)

Улица _____

Дом _____ корп. _____ кв. _____

Телефон _____

заявление

Прошу предоставить информацию о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информацию из региональной информационной системы обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования в Ставропольском крае, об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена (нужное подчеркнуть).

_____ Дата

_____ подпись заявителя