

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ,**

**НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ**

**ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ**

ПРИКАЗ

г. Чита

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| «14»августа 2012 г |  | № 982 |

**Об утверждении административного регламента Министерства образования, науки и молодёжной политики Забайкальского края по предоставлению государственной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории Забайкальского края»**

В соответствии с постановлением Правительства Забайкальского края от 20 июля 2011 года № 266 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» **приказываю:**

1. Утвердить прилагаемый административный регламент Министерства образования, науки и молодёжной политики Забайкальского края по предоставлению государственной услуги **«**Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории Забайкальского края ».

2. Опубликовать настоящий приказ в электронном издании «Эталонный банк правовой информации «Законодательство России».

3. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на начальника Управления общего, дополнительного образования и воспитания Б.Б.Дамбаеву.

И.о. руководителя Министерства образования, науки

и молодежной политики Забайкальского края Е.А.Рогалёва

УТВЕРЖДЕН

приказом Министерства образования, науки и молодежной политики

Забайкальского края

от 14 августа 2012 года № 982

**Административный регламент**

**Министерства образования, науки и молодежной политики Забайкальского края по предоставлению** **государственной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории Забайкальского края»**

 **I. Общие положения**

**Предмет регулирования регламента**

1. Предметом регулирования административного регламента (далее - регламент) является предоставление Министерством образования, науки и молодежной политики Забайкальского края (далее – Минобразования Забайкальского края) государственной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории Забайкальского края» (далее - государственная услуга).

2. Регламент устанавливает сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении государственной услуги.

**Круг заявителей**

3. Заявителями на предоставление государственной услуги могут выступать физические и юридические лица.

**Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги**

4. Для получения информации о порядке предоставления государственной услуги заявитель (его представитель) обращается в Минобразования Забайкальского края путем направления письменного обращения, устно по телефону, при личном посещении министра образования, науки и молодежной политики Забайкальского края (далее - министр) или специалистов управления общего, дополнительного образования и воспитания, а также размещая обращение в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Минобразования Забайкальского края.

5. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг размещены на информационном стенде, официальном сайте Минобразования Забайкальского края, государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края».

6.Информация о местах нахождения и графике работы Минобразования Забайкальского края, его структурных подразделений, номерах телефонов, адресах информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и электронной почты содержится в приложении 1 к настоящему регламенту.

7. Информация о государственной услуге предоставляется:

почтой в адрес заявителя (его представителя) в срок, не превышающий 30 (тридцать) дней со дня регистрации его письменного обращения;

устно по телефону;

при личном приеме заявителя (его представителя) у министра или специалистов отделов управления общего, дополнительного образования и воспитания;

по адресу электронной почты по результатам рассмотрения обращения, размещённого в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Минобразования Забайкальского края, государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края».

8. На официальном сайте Минобразования Забайкальского края, в государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» содержится следующая информация:

порядок, форма и место размещения информации о предоставлении государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги;

сведения о местонахождении, справочные номера телефонов, адреса электронной почты, график (режим) работы Минобразования Забайкальского края;

перечень государственных образовательных учреждений, их местонахождение, почтовый адрес, график (режим) работы, телефоны для справок, адреса электронной почты;

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

текст регламента с приложениями;

блок-схема порядка предоставления государственной услуги (приложение 2);

образцы уведомления об отказе в предоставлении услуги и жалобы на принятое по его обращению решение или действие (бездействие) должностного лица;

порядок информирования о предоставлении государственной услуги;

сроки предоставления государственной услуги;

порядок получения консультаций, в том числе по телефону;

порядок досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействий) специалистов, предоставляющих государственную услугу, а также принимаемых решений.

При консультировании по телефону и при ответе на устные обращения граждан специалисты и должностные лица Минобразования Забайкальского края подробно и в вежливой форме информируют граждан по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информация о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Ответ должен быть по существу задаваемых вопросов.

**II. Стандарт предоставления государственной услуги**

**Наименование государственной услуги**

9. Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образованияв общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории Забайкальского края.

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

10. Государственная услуга предоставляется Минобразования Забайкальского края.

11. Минобразования Забайкальского края не вправе требовать от заявителя 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, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный Правительством Российской Федерации.

**Описание результата предоставления государственной услуги**

12. Результатом оказания данной услуги является:

информационная справка об образовательных учреждениях, реализующих программы дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории Забайкальского края, подведомственных Минобразования Забайкальского края, и об организации дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в данных учреждениях;

уведомление об отказе предоставления услуги.

**Срок предоставления государственной услуги**

13. Должностные лица Минобразования Забайкальского края осуществляют информирование получателей услуги лично, по телефону, в виде письменного ответа на обращение заявителя, в том числе по электронной почте.

14. Срок рассмотрения письменных обращений (запросов) заявителей не должен превышать 30 (тридцать) календарных дней со дня их регистрации.

В исключительных случаях министр вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 (тридцать) дней, уведомив заявителя о продлении срока рассмотрения.

15. Если письменное обращение заявителя (его представителя) содержит вопросы, рассмотрение которых не входит в компетенцию Минобразования Забайкальского края, специалист в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения готовит, регистрирует и отправляет поступившее обращение по принадлежности в соответствующий орган исполнительной власти или организацию, в компетенцию которых входит предоставление разъяснений по указанным в обращении вопросам, с уведомлением заявителя о переадресации обращения.

16. Время ожидания граждан при индивидуальном устном информировании не может превышать 10 (десять) минут.

17. Срок предоставления государственной услуги в форме консультации при приеме заявителя (его представителя) должностным лицом Минобразования Забайкальского края должен составлять не более 20 (двадцати) минут.

Срок предоставления государственной услуги при устном информировании граждан по телефону не должен превышать 15 (пятнадцати) минут.

**Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги**

18. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Законом Российской Федерации от 10 июля 1992 года № 3266-1 «Об образовании» (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, № 30, ст. 1797; Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 3, ст. 150; 1997, № 47, ст. 5341; 2000, № 30, ст. 3120; № 33, ст. 3348; 2002, № 7, ст. 631; № 12, ст. 1093; № 26, ст. 2517; № 30, ст. 3029; 2003, № 2, ст. 163; № 28, ст. 2892; № 50, ст. 4855; 2004, № 10, ст. 835; № 27, ст. 2714; № 30, ст. 3086; № 35, ст. 3607; 2005, № 1, ст. 25; № 19, ст. 1752; № 30, ст. 3103; № 30, ст. 3111; 2006, № 1, ст. 10; № 12, ст. 1235; № 29, ст. 3122; № 45, ст. 4627; № 50, ст. 5285; 2007, № 1, ст. 5, ст. 21; № 2, ст. 360; № 7, ст. 834, 838; № 27, ст. 3213, ст. 3215; № 30, ст. 3808; № 43, ст. 5084; № 44, ст. 5280; № 49, ст. 6068, ст. 6069, ст. 6070, ст. 6074; 2008, № 9, ст. 813, № 17, ст. 1757; № 30, ст. 3616; № 44, ст. 4986; № 52, ст. 6236, ст. 6241; 2009, № 7, ст. 786, ст. 787; № 29, ст. 3585; № 46, ст. 5419; № 51, ст. 6158; № 52, ст. 6405, ст. 6441, ст. 6450; 2010, № 19, ст. 2291; № 25, ст. 3072; № 312, ст. 4184; № 40, ст. 4969; № 46, ст. 5918; № 50, ст. 6595; 2011, № 1, ст. 40, ст. 51; № 6, ст. 793; № 23, ст. 3261; № 25, ст. 3537, ст. 3538; № 27, ст. 3871, ст. 3880; № 30, ст. 4590);

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Российская газета, 2006, № 95; 2010, № 144; № 169; Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, №19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196);

Федеральным законом от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1998, № 31, ст. 3802; 2000, № 30, ст. 3121; 2004, № 35, ст. 3607, № 52 (ч.1), ст. 5274; 2007, № 27, ст. 3213, ст. 3215; 2008, № 30(ч.2), ст. 3616; 2009, № 18 (ч.1), ст. 2151, № 23, ст. 2773, № 51, ст. 6163; 2011, № 30 (ч.1), ст.4600);

постановлением Правительства Российской Федерации от 16 марта 2011г. № 174 «Об утверждении положения о лицензировании образовательной деятельности» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 12, ст. 1651; Российская газета, 2011, № 63);

постановлением Правительства Российской Федерации от 21 марта 2011 года № 184 «Об утверждении положения о государственной аккредитации образовательных учреждений и научных организаций» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 13, ст. 1772);

Законом Забайкальского края от 29 апреля 2009 года № 168-ЗЗК «Об образовании» Забайкальский рабочий, 2009, № 82, № 211; 2010, № 56, № 110-111, № 229; 2011, № 132-133);

Законом Забайкальского края от 18 декабря 2009 года № 315-ЗЗК «О детях-сиротах и детях, оставшихся без попечения родителей» (Забайкальский рабочий, 2009, № 239-242; 2010, № 186; 2011, № 41);

постановлением Правительства Забайкальского края от 11 мая 2010 года № 186 «Об утверждении Положения о Министерстве образования, науки и молодежной политики Забайкальского края» (Азия-Экспресс, 2010, № 32; 2011, № 5, № 16, № 19/1, № 39);

постановлением Правительства Российской Федерации от 19.03.2001 №196 «Об утверждении Типового положения об общеобразовательном учреждении» («Собрание законодательства Российской Федерации», 26.03.2001, № 13, 1252);

постановлением Правительства Российской Федерации от 03.11.1994 № 1237 «Об утверждении Типового положения о вечернем (сменном) общеобразовательном учреждении» («Собрание законодательства Российской Федерации», 14.11.1994, № 29, ст. 3050);

приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 27.10.2012 г. № 2562 «Об утверждении Типового положения о дошкольном образовательном учреждении» (Российская газета, 2012 г., № 15);

постановлением Правительства Российской Федерации от 7 марта 1995 г. № 233 «Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении дополнительного образования детей» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 12, ст. 1053; 1997, № 10, ст. 1169; 2003, № 33, ст. 3266; 2005, № 7, ст. 560; 2006, № 50, ст. 5356; 2009, № 12, ст. 1427).

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем**

19. Для предоставления государственной услуги необходимо:

письменное обращение заявителя;

в случае необходимости в подтверждение доводов заявителя приложение к письменному обращению документов, материалов либо их копии.

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить**

 20. Документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, отсутствуют.

**Запрет на требование от заявителя избыточных документов и информации или осуществления избыточных действий**

 21. Минобразования Забайкальского края не вправе требовать от заявителя:

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;

предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Забайкальского края и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2011 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

22. Оснований для отказа в приёме документов нет.

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

23. Оснований для приостановления предоставления государственной услуги нет.

24. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

запрос заявителя (его представителя) не содержит наименования юридического лица (для гражданина – Ф.И.О., почтового адреса и/или электронного адреса);

текст письменного обращения не поддается прочтению;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или охраняемую федеральным законом тайну;

в запросе заявителя (его представителя) содержится вопрос, на который ранее многократно давались письменные ответы;

в запросе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

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

25. Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

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

26. За предоставление государственной услуги государственная пошлина или иная плата не взимается.

 **Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета такой платы**

27. Услуги, являющиеся необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

За предоставление услуг, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, плата не взимается.

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

28. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 10 (десяти) минут.

**Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги**

29. Запрос заявителя, представленный в Минобразования Забайкальского края при непосредственном обращении в Минобразования Забайкальского края, почтовым отправлении или электронной почтой, подлежит обязательной регистрации в день обращения заявителя, в порядке установленного в Минобразования Забайкальского края делопроизводства.

**Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг**

30. Помещение, в котором предоставляется государственная услуга, должно быть оборудовано стульями, столами, обеспечено письменными принадлежностями и бумагой формата A4 для составления письменных обращений, в помещении гражданин должен иметь доступ к основным нормативным правовым актам, регулирующим исполнение государственной услуги, а также полномочия и сферу компетенции Минобразования Забайкальского края.

31. Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой, содержащей наименование и местонахождение Минобразования Забайкальского края.

32. Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на информационном стенде или информационном терминале (устанавливаются в удобном для граждан месте), а также на официальном сайте Минобразования Забайкальского края, в государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края».

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации гражданами.

На информационных стендах или информационном терминале должна содержаться следующая информация о предоставлении государственной услуги:

порядок, форма и место размещения информации о предоставлении государственной услуги, в том числе в сети Интернет на официальном сайте Минобразования Забайкальского края в государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края»;

режим работы структурных подразделений Минобразования Забайкальского края;

график личного приема граждан;

фамилии, имена, отчества и должности лиц Минобразования Забайкальского края, осуществляющих прием и устное информирование граждан;

адрес официального сайта;

номер телефона, факса, адрес электронной почты;

порядок предоставления сведений гражданам в установленной сфере деятельности.

**Показатели доступности и качества государственной услуги**

33. Получатель услуги имеет право:

обращаться в Минобразования Забайкальского края с устным запросом о предоставлении государственной услуги и направлять письменный запрос или запрос в электронной форме о предоставлении государственной услуги;

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

получать государственную услугу своевременно, в полном объеме и в любой форме, предусмотренной законодательством Российской Федерации;

получать ответ по существу поставленных в обращении вопросов или уведомление о переадресации его обращения в орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться в досудебном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации с жалобой на принятое по его обращению решение или на действия (бездействие) должностных лиц Минобразования Забайкальского края;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения, в том числе в электронной форме.

34. Должностные лица Минобразования Забайкальского края:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения;

запрашивают необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц;

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

дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

35. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам Минобразования Забайкальского края при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

36. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений граждан являются:

достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления государственной услуги;

оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения.

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

**и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме**

37.Заявителям обеспечивается возможность получения информации о порядке предоставления услуги, а также копирования форм заявлений и иных документов, необходимых для получения государственной услуги.

Для получения государственной услуги в электронном виде заявителям предоставляется возможность направить заявление о предоставлении государственной услуги через государственную информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» путем заполнения специальной интерактивной формы, которая соответствует требованиям Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также обеспечивает идентификацию заявителя.

**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**

 38.Исчерпывающий перечень административных процедур:

Предоставление государственной услуги включает следующие административные процедуры :

прием и регистрация обращения;

рассмотрение обращения ответственным специалистом;

направление ответа на обращение;

личный прием граждан.

Блок-схема предоставления государственной услуги приведена в приложении №2 к настоящему Административному регламенту.

**Порядок выполнения административных процедур**

**Прием и регистрация обращения**

39. Основанием для начала предоставления государственной услуги является поступление обращения в Минобразования Забайкальского края, в том числе устно по телефону, при личном посещении министра образования, науки и молодёжной политики Забайкальского края или специалистов управления общего, дополнительного образования и воспитания, а также через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» на официальный сайт Минобразования Забайкальского края государственную информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края».

40. Должностное лицо Минобразования Забайкальского края, осуществляющее прием документов от заявителя (его представителя) при его личном обращении, принимает обращение (запрос) вместе с приложенными к нему документами (при наличии их у заявителя) и регистрирует в день обращения. Максимальный срок выполнения действия составляет 15 (пятнадцать) минут.

41. При поступлении обращения заявителя (его представителя) в Минобразования Забайкальского края через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» на официальный сайт Минобразования Забайкальского края государственную информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края» по электронной почте с указанием адреса электронной почты и/или почтового адреса пользователя должностное лицо, ответственное за прием и отправку документов по электронной почте:

направляет пользователю в течение 1 (одного) рабочего дня уведомление о приеме к рассмотрению его обращения;

распечатывает указанное обращение и передает его в день поступления обращения работнику Минобразования Забайкальского края, ответственному за регистрацию поступающих документов, для его регистрации в установленном порядке.

**Рассмотрение обращения ответственным специалистом**

42. Основанием для начала процедуры является регистрация обращения (запроса) заявителя (его представителя). После регистрации обращения работник Минобразования Забайкальского края передаёт его на рассмотрение министру (в его отсутствие – заместителю руководителя Минобразования Забайкальского края) в день их регистрации.

43. Министр:

определяет должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения и подготовку проекта ответа заявителю (далее – исполнитель);

дает указания исполнителю в форме резолюции с отражением фамилии и инициалов исполнителя, порядка и срока исполнения.

44. Исполнитель:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения;

готовит проект ответа на письменное обращение и не позднее 1 дня до истечения срока предоставления государственной услуги представляет на подпись министру (заместителю руководителя) образования.

**Направление ответа на обращение**

45. Основанием для начала административной процедуры является поступление подписанного министром (заместителем руководителя), руководителем структурного подразделения Минобразования Забайкальского края, в пределах своей компетенции, ответа гражданину или юридическому лицу в отдел информационно-документационного обеспечения и контроля Минобразования Забайкальского края.

46. Должностное лицо отдела информационно-документационного обеспечения и контроля Минобразования Забайкальского края в течение рабочего дня проверяет правильность оформления ответа и присваивает ему исходящий регистрационный номер.

47. Ответы на обращения направляются в письменной форме почтовым отправлением, по адресу электронной почты, указанному гражданином или юридическим лицом, а также могут размещаться на официальном сайте. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по почтовому адресу или электронному адресу, указанному в обращении.

48. В случае поступления коллективного письменного обращения ответ на обращение направляется в адрес гражданина, указанного в обращении первым, если в обращении не указан иной адресат для ответа.

49. Зарегистрированный ответ на обращение гражданина или юридического лица, поступившее по электронной почте, по электронному адресу официального сайта, в случае отсутствия почтового адреса направляется должностным лицом отдела информационно-документационного обеспечения и контроля Минобразования Забайкальского края по адресу электронной почты, указанному в обращении, в течение рабочего дня. На подлиннике ответа указываются дата и время отправления электронного образа ответа на обращение.

Подлинник зарегистрированного ответа, направленного по электронной почте, подшивается в дело, сформированное в соответствии с правилами по делопроизводству.

**Личный прием граждан**

50. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение граждан. Организацию личного приема граждан в Минобразования Забайкальского края осуществляет структурное подразделение, ответственное за работу с обращениями граждан, совместно со структурными подразделениями, в компетенцию которых входит решение поднимаемых гражданином вопросов.

51. На основании документа, удостоверяющего личность гражданина, оформляется карточка личного приема граждан.

52. В ходе личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных в обращении вопросов.

53. Личный прием граждан ведется в порядке очередности.

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

55. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

56. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию Минобразования Забайкальского края, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

57. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

58. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим личный прием, решения по разрешению поставленного вопроса.

**IV. Формы контроля за исполнением регламента**

**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**

59. Текущий контроль соблюдения и исполнения ответственными должностными лицами Минобразования Забайкальского края положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к исполнению государственной услуги, осуществляется начальником (заместителем начальника), ответственного структурного подразделения Минобразования Забайкальского края.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

**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**

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

61. Плановые проверки проводятся в соответствии с утвержденным планом деятельности Минобразования Забайкальского края.

62. Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях обращений заявителей с жалобами на нарушение их прав и законных интересов действиями (бездействием) должностных лиц Минобразования Забайкальского края.

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

63. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

64. Персональная ответственность специалистов Минобразования Забайкальского края за несоблюдение порядка осуществления административных процедур в ходе предоставления государственной услуги закрепляется в их должностных регламентах.

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

65. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны уполномоченных должностных лиц Минобразования Забайкальского края должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

66. Контроль за исполнением регламента со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется путем направления обращений в Минобразования Забайкальского края, а также путем обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения регламента в вышестоящие органы государственной власти.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу, а так же их должностных лиц, государственных служащих**

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

67. Заявители имеют право:

на обжалование действий (бездействия) специалистов, должностных лиц Минобразования Забайкальского края в досудебном (внесудебном) порядке;

обратиться с жалобой в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Минобразования Забайкальского края. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Минобразования Забайкальского края, государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Забайкальского края», а также может быть принята при личном приёме заявителя.

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

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

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

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

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

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

отказ органа, предоставляющего государственную услугу, органа, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

69. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего:

заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях (бездействии) специалистов, должностных лиц Минобразования Забайкальского края, нарушении положений регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики в ходе предоставления государственной услуги.

70.Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

71.Ответ на жалобу не дается в следующих случаях:

если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ;

если в обращении обжалуется судебное решение. При этом в течение семи дней со дня регистрации жалоба возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

если в письменном обращении содержаться нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом в течение семи дней со дня регистрации обращения);

если текст письменного обращения не поддается прочтению 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес (адрес электронной почты) поддаются прочтению;

если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Минобразования Забайкальского края, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безоснавательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Минобразования Забайкальского края или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации обращения;

если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений в течение пятнадцати рабочих дней со дня регистрации обращения).

72.Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования:

 регистрация поступления жалобы в Минобразования Забайкальского края в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего государственную услугу. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Минобразования Забайкальского края www.mozk.net, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

73.При обращении в письменной форме заявитель в обязательном порядке указывает:

 либо наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

 свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица;

номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю или уведомление о переадресации обращения;

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

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего.

Дополнительно в письменном обращении могут быть указаны:

наименование должности, фамилия, имя, отчество специалиста (должностного лица), решение, действие (бездействие) которого обжалуется (при наличии информации);

суть (обстоятельства) обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

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

74. Минобразования Забайкальского края, его должностные лица обязаны обеспечить каждому заявителю возможность ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы, если иное не предусмотрено законом.

75. Заявители могут обжаловать действия (бездействие) должностных лиц:

специалистов Минобразования Забайкальского края – начальнику (заместителю начальника) структурного подразделения Минобразования Забайкальского края, предоставляющего государственную услугу;

начальника (заместителя начальника) структурного подразделения Минобразования Забайкальского края, предоставляющего государственную услугу, в том числе в связи с непринятием основанных на законодательстве Российской Федерации мер в отношении действий (бездействия) специалистов Минобразования Забайкальского края – министру;

министра, в том числе в связи с непринятием основанных на законодательстве Российской Федерации мер в отношении действий (бездействия) должностных лиц Минобразования Забайкальского края – заместителю председателя Правительства Забайкальского края по социальным вопросам.

76. Поступившее заявление или жалобу запрещается направлять на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

77.Сроки рассмотрения жалобы:

 жалоба, поступившая в Минобразования Забайкальского края, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа 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, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

В исключительных случаях, в том числе при принятии решения о проведении проверки, направлении Минобразования Забайкальского края запроса другим государственным органам, органам местного самоуправления и иным должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов, министр или иное уполномоченное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 (тридцать) дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

78.Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования:

по результатам рассмотрения жалобы Минобразования Забайкальского края, предоставляющее государственную услугу, принимает одно из следующих решений:

 удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим государственную услугу, 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 Забайкальского края, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

79. В случае признания действия (бездействия) должностного лица Минобразования Забайкальского края, не соответствующим законодательству Российской Федерации полностью или частично выносится решение о привлечении должностного лица к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Указанные в настоящем пункте решения оформляются в письменном виде. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

 Приложение 1

к административному регламенту Министерства образования, науки и молодежной политики Забайкальского края по предоставлению государственной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории Забайкальского края», утвержденному приказом Министерства образования, науки и молодежной политики Забайкальского края от 14 августа 2012 года  № 982

**Сведения**

**о местах нахождения, номерах телефонов для справок, адресах**

**интернет-сайтов и электронной почты Министерства образования, науки и молодежной политики Забайкальского края, участвующего в представлении государственной услуги**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование органов и структурных подразделений, участвующих в предоставлении государственной услуги** | **Место нахождения** | **Номера телефонов для справок** | **Адреса Интернет-сайтов и электронной почты** |
| Министерство образования, науки и молодежной политики Забайкальского края | 672000 г.Чита, ул.Амурская, 106 | 8(3022)35-94-85 | mozk@mozk.net[www.mozk.net](http://www.mozk.net) pgu.e-zab.ru |
| Управление общего, дополнительного образования и воспитания |
| Отдел развития образования | каб.11  | 8 (3022) 35-97-73 | zabelina@minobr.e-zab.ru  |
| Отдел общего образования | каб.12 | 8(3022)35-97-75 | nahanovich@minobr.e-zab.ru |
| Отдел воспитания, дополнительного образования | каб.13 | 8(3022)35-22-65 | naranova@minobr.e-zab.ru |

**График работы**:

понедельник - четверг: 8.45-18.00;

пятница: 8.45-16.45;

обеденный перерыв: 13.00-14.00;

выходные дни: суббота, воскресенье.

Приложение 2

к административному регламенту Министерства образования, науки и молодежной политики Забайкальского края по предоставлению государственной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории Забайкальского края», утвержденному приказом Министерства образования, науки и молодежной политики Забайкальского края от 14 августа 2012 года  № 982

**Блок-схема предоставления государственной услуги**

Обращение в Минобразования Забайкальского края

прием и регистрация обращения 10 мин

посредством почтовой или электронной связи

по телефону

15 мин

лично

оформление карточки личного приема граждан 10 мин

рассмотрение обращения ответственным специалистом (в течение 30 дней с момента регистрации)

ожидание приема в порядке очереди не более 10 минут

направление ответа заявителю на обращение

направление уведомления заявителю с мотивировкой отказа в предоставлении государственной услуги (не позднее дня, следующего за днем принятий решения)

устная консультация

по существу поставленного вопроса 20 мин

отказ в дальнейшем рассмотрении обращения заявителя

Приложение 3

к административному регламенту Министерства образования, науки и молодежной политики Забайкальского края по предоставлению государственной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории Забайкальского края», утвержденному приказом Министерства образования, науки и молодежной политики Забайкальского края от 14 августа 2012 года  № 982

**Образец уведомления об отказе**

**в предоставлении государственной услуги**

**УВЕДОМЛЕНИЕ**

На Ваше обращение \_\_№ \_\_ от «\_\_»\_\_\_\_\_г. сообщаем, что Вам не может быть предоставлена информация об организации начального (среднего, дополнительного) профессионального образования в государственном образовательном учреждении НПО (СПО) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

по следующей причине: \_\_\_\_\_\_\_\_**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.**

 указывается причина

Подпись руководителя

М.П.

С уведомлением об отказе в предоставлении государственной услуги ознакомлен(а), мотивированный отказ получил(а)

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (подпись, расшифровка)

Приложение 4

к административному регламенту Министерства образования, науки и молодежной политики Забайкальского края по предоставлению государственной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории Забайкальского края», утвержденному приказом Министерства образования, науки и молодежной политики Забайкальского края от 14 августа 2012 года  № 982

**Образец**

**жалобы на принятое по его обращению решение или**

**действие (бездействие) должностного лица**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Вх. от |  | № |  |  |
|  |  |  |  |  |

Жалоба

*[[1]](#footnote-2)\*  Ф.И.О. получателя услуги :*

*\* Фактический адрес:*

*Телефон:*

*Адрес электронной почты:*

\* на действия (бездействие):

(должность, Ф.И.О. должностного лица антимонопольного органа)

\* Существо жалобы:

(краткое изложение обжалуемых действий (бездействия),

указать основания, по которым лицо, подающее жалобу, не согласно с действием (бездействием),

со ссылками на пункты регламента)

Перечень прилагаемой документации

дата

(подпись, расшифровка)

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные жалобы (обращения) в Минобразования Забайкальского края и должностным лицам, в том числе через сайт Минобразования Забайкальского края [www.mozk.net](http://www.mozk.net) раздел «Общественная приемная/Интернет-приемная».

1. Поля, отмеченные звездочкой (\*), обязательны для заполнения. [↑](#footnote-ref-2)