



# ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ ЯМАЛО-НЕНЕЦКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА

## ПРИКАЗ

18 ЯНВ 2019 г.

№ 18

г.Салехард

Включен в регистр нормативных правовых актов  
Ямало-Ненецкого автономного округа 22 января 2019 г.  
Регистрационный № 21

### **Об утверждении Административного регламента департамента образования Ямало-Ненецкого автономного округа по предоставлению государственной услуги «Предоставление информации об организации среднего и дополнительного профессионального образования»**

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»  
**п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент департамента образования Ямало-Ненецкого автономного округа по предоставлению государственной услуги «Предоставление информации об организации среднего и дополнительного профессионального образования».

2. Настоящий приказ вступает в силу с 01 февраля 2019 года.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора департамента-начальника управления региональной политики в сфере образования департамента образования Ямало-Ненецкого автономного округа.

Директор департамента

М.В. Кравец

УТВЕРЖДЕН

приказом департамента образования  
Ямало-Ненецкого автономного округа  
от 18 ЯНВ 2019 № 18

**Административный регламент  
департамента образования Ямало-Ненецкого автономного округа по  
предоставлению государственной услуги «Предоставление информации об  
организации среднего и дополнительного профессионального  
образования»**

**I. Общие положения**

1. Административный регламент департамента образования Ямало-Ненецкого автономного округа по предоставлению государственной услуги «Предоставление информации об организации среднего и дополнительного профессионального образования» (далее – Административный регламент, департамент, автономный округ, государственная услуга) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и постановлением Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 31 октября 2012 года № 911-П «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг Ямало-Ненецкого автономного округа», в целях повышения качества предоставления государственной услуги и устанавливает порядок и стандарт предоставления государственной услуги.

**Круг заявителей**

2. Заявителями на предоставление государственной услуги являются физические лица либо их уполномоченные заявители (далее - заявители).

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

3. Порядок информирования о предоставлении государственной услуги:

1) На официальном сайте департамента ([www.yamaledu.org](http://www.yamaledu.org)) (далее-сайт департамента), в государственной информационной системе «Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ямало-Ненецкого автономного округа» (<http://www.pgu-yamal.ru>) (далее - Региональный портал) и в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) (далее-Единый портал) размещается следующая информация:

- место нахождения и график работы департамента, его структурных подразделений, представляющих государственную услугу;
- справочные телефоны структурных подразделений департамента,

участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адрес сайта департамента, а также официальной электронной почты и (или) формы обратной связи департамента в сети Интернет.

2) Информация о государственной услуге, процедуре и ходе ее предоставления представляется:

- при личном приеме;

- по телефону;

- при письменном обращении заявителя, включая обращение по информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- посредством размещения информации в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе сети Интернет), а также на сайте департамента, в том числе на Региональном портале и Едином портале;

- посредством размещения информационных материалов на стендах департамента;

- посредством публикаций в средствах массовой информации.

Информация о процедуре предоставления государственной услуги предоставляется бесплатно.

3) для получения информации о государственной услуге, процедуре ее предоставления, ходе предоставления государственной услуги заинтересованные лица вправе обращаться:

- в устной форме лично или по телефону, указанному на сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- в письменной форме по адресу электронной почты департамента.

4. Информирование заявителей проводится в устной и письменной формах:

1) при ответах на телефонные звонки и обращения заявителей лично в приемные часы специалисты департамента подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который поступил звонок, и фамилии специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста департамента, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся лицу сообщается телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию.

Устное информирование обратившегося лица осуществляется не более 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист департамента, осуществляющий устное информирование, предлагает направить обращение о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления государственной услуги либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

2) письменное информирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется при получении обращения

заинтересованного лица о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления государственной услуги.

Специалисты департамента, ответственные за рассмотрение обращения, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Ответ на обращение, содержащий фамилию и номер телефона исполнителя, подписывается директором департамента (уполномоченным им лицом) и дается в течение 30 дней со дня регистрации обращения в департаменте в порядке, установленном Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

### **Наименование государственной услуги**

5. Наименование государственной услуги «Предоставление информации об организации среднего и дополнительного профессионального образования».

### **Наименование исполнителя государственной услуги**

6. Наименование исполнительного органа государственной власти, предоставляющего государственную услугу, - департамент образования Ямало-Ненецкого автономного округа.

Непосредственно государственную услугу предоставляет отдел регионального развития управления региональной политики в сфере образования департамента.

Специалисты департамента 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.

### **Результат предоставления государственной услуги**

7. Результатом предоставления государственной услуги является получение заявителем информации об организации среднего и дополнительного профессионального образования.

### **Срок предоставления государственной услуги**

8. Государственная услуга предоставляется в течение 30 дней с момента регистрации заявления заявителя в департаменте.

Сроки оказания государственной услуги в электронном виде составляют 15 минут с момента регистрации заявления в автоматическом режиме на Едином портале.

## **Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги**

9. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги:

1) Конституция Российской Федерации (Российская газета, 25 декабря 1993 года, № 237);

2) Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 03 августа 1998 года, № 31, ст. 3802; Российская газета, 05 августа 1998 года, № 147);

3) Федеральный закон от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Российская газета, 05 мая 2006 года, № 95; Собрание законодательства Российской Федерации, 08 мая 2006 года, № 19, ст. 2060; Парламентская газета, 11 мая 2006 года, № 70 - 71);

4) Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Российская газета, 30 июля 2010 года, № 168; Собрание законодательства Российской Федерации, 02 августа 2010 года, № 31, ст. 4179; Парламентская газета, 08 - 14 апреля 2011 года, № 17);

5) Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 31 декабря 2012 года, № 53 (ч. 1), ст. 7598; Российская газета, № 303, 31 декабря 2012 года);

6) Закон автономного округа от 27 июня 2013 года № 55-ЗАО «Об образовании в Ямало-Ненецком автономном округе» (Красный Север, 05 июля 2013 года, спецвыпуск № 38/1);

7) постановление Правительства автономного округа от 30 августа 2013 года № 687-П «О департаменте образования Ямало-Ненецкого автономного округа» (Красный Север, 06 сентября 2013 года, спецвыпуск N 53).

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещен на сайте департамента, на Едином портале и Региональном портале.

### **Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги**

10. Для получения государственной услуги заявитель лично (через уполномоченного представителя), либо почтовым отправлением, либо в электронной форме (в сканированном виде) на адрес электронной почты департамента, представляет в департамент заявление о предоставлении государственной услуги согласно приложению к настоящему Административному регламенту.

Для получения государственной услуги в электронном виде заявитель направляет посредством Единого портала заявление на предоставление государственной услуги путем заполнения интерактивной формы.

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

11. Документы, запрашиваемые 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 услуг, в рамках межведомственного информационного взаимодействия отсутствуют.

12. При предоставлении государственной услуги специалисты департамента не вправе требовать от заявителя:

1) 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;

2) представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами автономного округа и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении департамента, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

**Исчерпывающие перечни оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги**

13. Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

14. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

15. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги отсутствуют.

16. Государственная услуга предоставляется без предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги.

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

17. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

Плата с заявителя в случае внесения изменений в выданный по результатам рассмотрения государственной услуги документ, направленных на исправление ошибок, допущенных по вине департамента или его должностного лица, не взимается.

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

18. Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов составляет 15 минут.

19. Максимальное время ожидания в очереди при получении документов составляет 15 минут.

**Срок и порядок регистрации заявления заявителя  
о предоставлении государственной услуги,  
в том числе в электронной форме**

20. Заявление регистрируется в день его представления в департамент. Регистрация заявления о предоставлении государственной услуги, поступившего в департамент в электронной форме в выходной (нерабочий или праздничный) день, осуществляется в первый следующий за ним рабочий день.

При предоставлении услуги в электронном виде посредством Единого портала регистрация заявления осуществляется в автоматическом режиме в течение 15 минут.

**Требования к помещениям, в которых предоставляется  
государственная услуга**

21. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга:

1) требования к местам приема заявителей:

- служебные кабинеты специалистов, участвующих в предоставлении государственной услуги, в которых осуществляется прием заявителей, должны быть оборудованы вывесками с указанием номера кабинета и фамилии, имени, отчества и должности специалиста, ведущего прием;

- места для приема заявителей оборудуются стульями и столами, оснащаются канцелярскими принадлежностями для обеспечения возможности оформления документов;

- предусматривается возможность для копирования документальных материалов;

2) требования к местам для ожидания:

- места для ожидания в очереди оборудуются стульями и (или) кресельными секциями;
- места для ожидания находятся в холле или ином специально приспособленном помещении;
- в здании, где организуется прием заявителей, предусматриваются места общественного пользования (туалеты) и места для хранения верхней одежды;

3) требования к местам для информирования заявителей:

- оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде;
- оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов;
- оснащаются информационным стендом, столы размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним;

4) требования к обеспечению условий доступности для инвалидов к объекту, в котором располагается департамент (далее – объект), и предоставляемой в них государственной услуге.

Департамент обеспечивает инвалидам, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников:

- условия беспрепятственного доступа к объекту, в котором предоставляется государственная услуга;
- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты, в которых предоставляется государственная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;
- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам, в которых предоставляется государственная услуга с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- допуск собаки-проводника на объекты, в которых предоставляется государственная услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, установленными приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 года № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»;
- оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами.

На территории, прилегающей к объекту, в котором предоставляется государственная услуга, оборудуются места для стоянки транспортных средств.



На стоянке транспортных средств выделяется не менее 10% мест (но не менее 1 места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, а также инвалидами III группы в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов. На указанных транспортных средствах должен быть установлен опознавательный знак «Инвалид». Указанные места для парковки не должны занимать иные транспортные средства.

При невозможности полностью приспособить к потребностям инвалидов объекты, в которых предоставляется государственная услуга, собственник объекта принимает (до реконструкции или капитального ремонта объекта) согласованные с общественным объединением инвалидов, осуществляющим свою деятельность на территории муниципального образования город Салехард, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления государственной услуги либо, когда это возможно, обеспечивают ее предоставление по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

### Показатели доступности и качества государственной услуги

22. Показателями доступности государственной услуги являются:

- транспортная доступность к местам предоставления государственной услуги;
- обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга;
- обеспечение возможности направления заявления по электронной почте;
- размещение информации о порядке предоставления государственной услуги в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Нормативное значение показателя
1	2	3	4
1.	Показатели, характеризующие доступность государственной услуги		
1.1.	Наличие полной и достоверной, доступной для заявителя информации о содержании государственной услуги, способах, порядке и условиях ее получения, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе размещение информации о порядке предоставления государственной услуги на сайте департамента, Региональном портале	да/нет	да

	и/или Едином портале		
1.2.	Наличие помещений, оборудования и оснащения, отвечающих требованиям настоящего Административного регламента (места ожидания, места для заполнения заявителями документов и предоставления государственной услуги, места парковки транспорта, места общего пользования)	да/нет	да
1.3.	Транспортная доступность государственной услуги - близость остановок общественного транспорта	да/нет	да
1.4.	Наличие возможности получения государственной услуги в электронном виде	да/нет	да
1.5.	Возможность либо невозможность получения государственной услуги в любом территориальном подразделении департамента по выбору заявителя (экстерриториальный принцип)	да/нет	нет

23. Показателями качества предоставления государственной услуги являются:

- соблюдение срока предоставления государственной услуги;
- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) должностных лиц (работников), осуществленные в ходе предоставления государственной услуги;
- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на невежливое обращение должностных лиц (работников), проявленное в ходе общения с заявителем;
- умение специалиста, предоставляющего государственную услугу, работать с необходимыми для этого программным обеспечением и оргтехникой;
- наличие обратной связи заявителя с использованием государственной услуги.

№ п/п	Наименование показателя	Единица измерения	Нормативное значение показателя
1	2	3	4
1.	Показатели результативности предоставления государственной услуги		
1.1.	Доля заявителей, получивших	%	0

	государственную услугу с нарушением установленного срока предоставления государственной услуги, от общего количества заявителей		
2.	Показатели, характеризующие качество обслуживания и безопасность		
2.1.	Количество обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения должностных лиц (работников), участвующих в предоставлении государственной услуги	штук	0
3.	Показатели, характеризующие профессиональную подготовленность специалистов органов, предоставляющих государственную услугу		
3.1.	Укомплектованность квалифицированными кадрами по штатному расписанию	%	не менее 95
4.	Иные показатели		
4.1.	Наличие обратной связи заявителя с государственной услуги	да/нет	да
4.2.	Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами (работниками) при предоставлении государственной услуги	раз/минута	1/15
4.3.	Возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг	да/нет	нет
4.4.	Возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий	да/нет	да

#### **Иные требования к предоставлению государственной услуги**

24. Государственная услуга может быть предоставлена в электронной форме посредством Единого портала для заявителей, прошедших процедуру регистрации и авторизации в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах**

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

- 1) прием и регистрация заявления;
- 2) рассмотрение заявления, оформление результата предоставления государственной услуги;
- 3) выдача результата предоставления государственной услуги;
- 4) порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах;
- 5) порядок осуществления административных процедур (действий) в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала

26. Государственная услуга посредством многофункционального центра не предоставляется.

**Прием и регистрация заявления**

27. Основанием для начала исполнения административной процедуры является обращение заявителя с заявлением в департамент.

Специалист департамента, в обязанности которого входит принятие заявления, регистрирует его и выдает расписку-уведомление о приеме (регистрации) заявления. При направлении заявления, указанного в пункте 10 настоящего Административного регламента, по почте направляет извещение о дате получения (регистрации) указанного документа в 3-дневный срок с даты их получения (регистрации) по почте. При направлении заявления, указанного в пункте 10 настоящего Административного регламента, в электронной форме (в сканированном виде), в 3-дневный срок с момента его поступления направляет заявителю электронное сообщение, подтверждающее прием документов, в том числе с использованием Единого портала. После регистрации документов специалист департамента, в обязанности которого входит принятие документов, передает их начальнику управления.

Результатом административной процедуры является регистрация документов и их передача начальнику управления.

Продолжительность административной процедуры - не более 3 дней с момента поступления заявления в департамент.

**Рассмотрение заявления, оформление результата предоставления государственной услуги**

28. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление документов начальнику управления.

Начальник управления:

- определяет должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения и подготовку проекта ответа заявителю (далее - исполнитель);
- дает поручения исполнителю с указанием порядка и срока исполнения.

Исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение документов.

Исполнитель готовит в двух экземплярах проект ответа о предоставлении информации на обращение заявителя представляет его на подпись директору департамента и передает специалисту департамента образования, ответственному за делопроизводство.

Проект ответа о предоставлении информации регистрирует специалист департамента, ответственный за делопроизводство, в соответствии с установленными правилами ведения делопроизводства.

Результатом исполнения административной процедуры является подписание директором департамента проекта ответа о предоставлении информации.

Продолжительность административной процедуры составляет не более 25 дней с момента регистрации заявления в департаменте.

### **Выдача результата предоставления государственной услуги**

29. Основанием для начала исполнения административной процедуры является подписание директором департамента проекта ответа о предоставлении информации.

Проект ответа о предоставлении информации с присвоенным регистрационным номером специалист департамента, ответственный за делопроизводство, в течение 2 дней с момента их подписания директором департамента направляет заявителю почтовым направлением либо вручает лично заявителю под подпись, если иной порядок выдачи документа не определен заявителем при подаче заявления.

Результатом административной процедуры является направление (выдача) заявителю ответа о предоставлении информации.

Продолжительность административной процедуры составляет 2 дня с момента подписания проекта ответа о предоставлении информации директором департамента, но не более срока, установленного в пункте 8 настоящего Административного регламента.

### **Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах**

30. Основанием начала выполнения административной процедуры является обращение заявителя об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

Решение об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах принимается в

случае, если в указанных документах выявлены несоответствия указанным в заявлении сведениям.

Срок прохождения административной процедуры не должен превышать 5 календарных дней с даты регистрации обращения об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

Результатом административной процедуры является исправление допущенных должностным лицом департамента опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо направление в адрес заявителя ответа с информацией об отсутствии опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

#### **Порядок осуществления административных процедур (действий) в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала**

31. Подача заявления на предоставление государственной услуги осуществляется через Единый портал, путем заполнения интерактивной формы.

Результат предоставления государственной услуги осуществляется с использованием Единого портала в автоматическом режиме.

Получение сведений о ходе предоставления государственной услуги осуществляется с использованием Единого портала.

Оценка доступности и качества государственной услуги посредством Единого портала не осуществляется.

#### **IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента**

##### **Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением положений Административного регламента**

32. Текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий, определенных настоящим Административным регламентом, и принятием в ходе предоставления государственной услуги решений осуществляет директор департамента или начальник управления.

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

33. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав заявителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

Проверки могут быть плановыми на основании планов работы департамента либо внеплановыми, проводимыми в том числе по жалобе

заявителей на нарушение своевременности, полноты и качества предоставления государственной услуги.

Решение о проведении внеплановой проверки принимает директор департамента или уполномоченное им должностное лицо.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению.

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

34. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления государственной услуги в случае выявления нарушений виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

**Порядок и формы контроля за предоставлением  
государственной услуги, в том числе со стороны граждан,  
их объединений и организаций**

35. Контроль за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности департамента при предоставлении государственной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги и возможности рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения государственной услуги.

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

36. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие) департамента, должностных лиц департамента, государственного гражданского служащего автономного округа (далее – государственный гражданский служащий) в досудебном (внесудебном) порядке.

37. Жалоба заявителя на нарушение порядка предоставления государственной услуги подается в департамент в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

38. Жалоба должна содержать:

1) наименование департамента, должностного лица департамента либо государственного гражданского служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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 направляется способом, указанным в подпункте «з» пункта 42 настоящего Административного регламента);

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) департамента, его должностного лица либо государственного гражданского служащего;

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

39. Жалоба, содержащая неточное наименование департамента, наименование должности должностного лица и (или) фамилии, имени, отчества должностного лица, решения и действия (бездействие) которых обжалуются, не препятствующее установлению органа или должностного лица, в адрес которого была направлена жалоба, подлежит обязательному рассмотрению.

40. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

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

Время приема жалоб соответствует времени приема заявителей.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. По просьбе заявителя лицо, принявшее жалобу, обязано удостоверить своей подписью на копии жалобы факт ее приема с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов.

42. Жалоба в электронном виде может быть подана заявителем посредством:

1) сайта департамента (с момента реализации технической возможности);

2) Единого портала;

3) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственной услуги департаментом, предоставляющим государственную услугу, его должностным лицом, гражданским служащим (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет.



43. При подаче жалобы в электронном виде документ, указанный в пункте 40 настоящего Административного регламента, может быть представлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации. При этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

44. Жалоба рассматривается департаментом порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) департамента, его должностного лица либо государственного гражданского служащего.

В случае если обжалуются решения директора департамента, жалоба подается в Правительство автономного округа, регистрируется не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления в аппарате Губернатора автономного округа и в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляется для рассмотрения в соответствии с требованиями настоящего раздела члену Правительства автономного округа, в ведении которого находится департамент, согласно распределению обязанностей между членами Правительства автономного округа.

45. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 44 настоящего Административного регламента, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

46. В случае поступления в адрес Губернатора автономного округа, вице-губернатора автономного округа либо первого заместителя Губернатора автономного округа, заместителя Губернатора автономного округа жалобы на нарушение порядка предоставления государственной услуги департаментом жалоба регистрируется в аппарате Губернатора автономного округа не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и в течение 3 рабочих дней со дня регистрации направляется в департамент с уведомлением заявителя, направившего жалобу, о ее переадресации.

47. 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 предоставления заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами автономного округа для предоставления государственной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

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, законами и иными нормативными правовыми актами автономного округа;

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

7) отказ департамента, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

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

10) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

48. В департаменте определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

1) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента;

2) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 45 настоящего Административного регламента.

49. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, статьей 2.12 Закона автономного округа от 16 декабря 2004 года № 81-ЗАО «Об административных правонарушениях», или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

50. Департамент обеспечивает:

1) оснащение мест приема жалоб;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) департамента, должностных лиц либо государственных гражданских служащих посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на официальном сайте департамента, а также на Региональном портале и Едином портале;

3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и

действий (бездействия) департамента, должностных лиц либо государственных гражданских служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

51. Жалоба, поступившая в департамент, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

В случае выявления при вскрытии конверта нескольких жалоб от одного либо от разных заявителей регистрации подлежит каждая жалоба в отдельности.

После регистрации жалобы, поступившей в письменной форме или электронном виде, заявителю направляется уведомление о принятии жалобы с указанием даты ее принятия, сообщается присвоенный жалобе регистрационный номер и телефон, по которому заявитель сможет узнать информацию о рассмотрении жалобы.

52. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа департамента, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

53. В случае если окончание срока рассмотрения жалобы приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

54. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» департамент принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта департамента.

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

55. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте «з» пункта 42 настоящего Административного регламента, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

56. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанному в пункте 55 настоящего Административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается

информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

57. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 55 настоящего Административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

58. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование департамента, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

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

6) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

59. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом департамента.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

60. Департамент отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего раздела в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

61. Департамент при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

62. Департамент оставляет жалобу без ответа в следующих случаях:

1) в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) текст жалобы не поддается прочтению, о чем в течение 5 дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) текст жалобы не позволяет определить ее суть, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу.

63. Заявитель имеет право:

1) получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалоб;

2) в случае несогласия с решением, принятым по результатам рассмотрения жалобы, обжаловать его в суде в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

Приложение  
к Административному регламенту департамента  
образования Ямало-Ненецкого автономного  
округа по предоставлению государственной  
услуги «Предоставление информации  
об организации среднего и дополнительного  
профессионального образования»

Форма заявления

Директору департамента образования  
Ямало-Ненецкого автономного округа

от \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. заявителя полностью)

\_\_\_\_\_,  
проживающего (ей) по адресу:

\_\_\_\_\_,  
номер контактного телефона \_\_\_\_\_,  
данные основного документа,  
удостоверяющего личность

\_\_\_\_\_,  
выдан \_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

о предоставлении государственной услуги

Прошу Вас предоставить мне информацию

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

(указывается, какая конкретно нужна информация)

Предпочтительная форма представления сведений по заявлению:

по почтовому адресу \_\_\_\_\_;

по электронной почте \_\_\_\_\_.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(подпись заявителя/Ф.И.О. заявителя)