



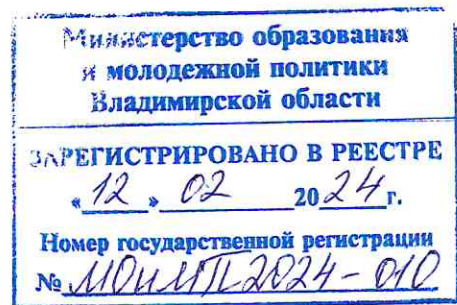
**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

12.02.2024

№ 10-Н

Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги по содержанию обучающихся в государственных казенных общеобразовательных учреждениях, подведомственных Министерству образования и молодежной политики Владимирской области



В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации Владимирской области от 21.12.2022 № 891 «Об утверждении Правил разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг Владимирской области», пунктом 3.1.45 Положения о Министерстве образования и молодежной политики Владимирской области, утвержденного постановлением Правительства Владимирской области от 15.02.2023 № 71, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить административный регламент предоставления государственной услуги по содержанию обучающихся в государственных казенных общеобразовательных учреждениях, подведомственных Министерству образования и молодежной политики Владимирской области.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя Министра образования и молодежной политики Владимирской области С.А. Арлашину.

3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Министр

С.А.Болтунова

**Административный регламент предоставления
государственной услуги по содержанию
обучающихся в государственных казенных
общеобразовательных учреждениях, подведомственных
Министерству образования и молодежной политики
Владимирской области**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления государственной услуги по содержанию обучающихся в государственных казенных образовательных учреждениях, подведомственных Министерству образования и молодежной политики Владимирской области (далее - государственная услуга), разработан в целях повышения качества и эффективности предоставления государственной услуги, защиты прав физических лиц, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при предоставлении государственной услуги.

1.2. Предметом регулирования административного регламента является предоставление государственными казенными общеобразовательными учреждениями, подведомственными Министерству образования и молодежной политики Владимирской области (далее - образовательные учреждения), государственной услуги.

1.3. Заявителями являются родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся; обучающиеся, достигшие возраста 18 лет (далее – заявитель).

1.4. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги.

1.4.1. Информация о государственной услуге может быть получена:

- непосредственно в помещении общеобразовательной организации на информационных стендах, на личном приеме;
- с использованием средств телефонной связи;
- на официальном сайте общеобразовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - ЕПГУ).

1.4.2. Местонахождение, график работы, справочные телефоны, а также адреса официального сайта, электронной почты и (или) формы обратной связи государственных казенных общеобразовательных учреждений, подведомственных Министерству образования и молодежной политики

Владимирской области, предоставляющих государственную услугу, размещаются в сети «Интернет», на ЕПГУ и в государственной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг Владимирской области» (далее - региональный реестр).

1.4.3. На информационных стендах и официальных сайтах образовательных учреждений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещаются следующие материалы:

- информация о порядке предоставления государственной услуги;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;
- перечень документов, представляемых заявителем для предоставления государственной услуги;
- образцы оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- текст настоящего регламента (полная версия - на официальном сайте государственных казенных общеобразовательных учреждений, подведомственных Министерству образования и молодежной политики Владимирской области, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на ЕПГУ, в региональном перечне, извлечения - на информационных стендах);
- место расположения, график работы, номера телефонов, адрес официального сайта государственных казенных общеобразовательных учреждений, подведомственных Министерству образования и молодежной политики Владимирской области, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов и руководителей общеобразовательных учреждений.

При изменении информации по предоставлению государственной услуги осуществляется ее периодическое обновление.

1.4.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителя специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, должен предоставить полную и достоверную информацию заявителю по всем интересующим вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в которое позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы специалист, принявший телефонный звонок, должен переадресовать его на другое должностное лицо или же обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.4.5. Консультации (справки) по вопросам предоставления государственной услуги осуществляются сотрудниками общеобразовательных

учреждений на личном приеме, по телефонам и посредством официального интернет-сайта.

Ответ на письменное обращение дается в течение 30 дней со дня регистрации обращения в образовательном учреждении.

1.4.6. Информация по вопросам предоставления государственной услуги, сведения о ходе ее предоставления могут быть получены заявителем с использованием ЕПГУ.

1.4.7. Информация о предоставлении государственной услуги на ЕПГУ.

На ЕПГУ размещается следующая информация:

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

2) круг заявителей;

3) срок предоставления государственной услуги;

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

5) размер платы, взимаемой за предоставление государственной услуги;

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

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

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

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

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления государственной услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя, или предоставление им персональных данных.

1.5. Профилирование Заявителя не предусмотрено.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги: «Содержание обучающихся в государственных казенных общеобразовательных учреждениях,

подведомственных Министерству образования и молодежной политики Владимирской области».

2.2. Государственная услуга предоставляется государственными казенными общеобразовательными учреждениями, подведомственными Министерству образования и молодежной политики Владимирской области.

2.3. Результатом предоставления услуги является оформленный в установленном порядке приказ руководителя общеобразовательного учреждения о зачислении ребенка в общеобразовательное учреждение (далее – приказ).

В государственном казенном общеобразовательном учреждении Владимирской области кадетская школа–интернат «Кадетский корпус» имени Дмитрия Михайловича Пожарского в ЗАТО г. Радужный» - договор, который устанавливает в обязательном порядке срок нахождения воспитанника в школе-интернате, условия обучения и содержания воспитанника в интернате, размер, порядок и сроки внесения родительской платы, ответственность сторон за нарушение порядка взимания родительской платы, а также иные условия, связанные с обучением и содержанием воспитанника в школе-интернате.

2.4. Сроки предоставления государственной услуги.

Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при личном обращении и по телефону не должны превышать 60 минут.

Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при письменном заявлении не должны превышать 30 дней с момента регистрации заявления.

Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при заявлении по электронной почте не должны превышать 15 дней с момента регистрации электронного запроса.

2.5. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами, перечень которых размещен на официальном сайте общеобразовательных учреждений, на ЕПГУ и в региональном реестре.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

- заявление родителя (законного представителя), обучающегося, достигшего возраста 18 лет, о предоставлении государственной услуги;
- документы, удостоверяющие личность родителя (законного представителя), обучающегося.

2.7. Документы могут быть предоставлены заявителем лично, направлены по почте, электронной почте, а также в электронной форме через ЕПГУ.

При направлении по почте подпись на документах, предоставленных в копиях, заверяется в установленном действующим законодательством порядке.

При направлении по электронной почте заявление заверяется личной, или простой электронной подписью заявителя, или усиленной неквалифицированной электронной подписью заявителя, сертификат ключа проверки которой создан и используется в инфраструктуре, обеспечивающей

информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных услуг в электронной форме, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.8. Перечень документов, необходимых для получения государственной услуги, является исчерпывающим.

2.9. Образовательное учреждение 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;

- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении организации, предоставляющей государственную услугу, за исключением документов, включенных в определенную часть 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие государственные услуги, по собственной инициативе;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

2.10. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

2.11. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги:

непредставление документов, указанных в пункте 2.6;

отсутствие в письменном заявлении или заявлении в форме электронного документа фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) заявителя и почтового или электронного адреса, по которому должен быть направлен ответ;

невозможность прочтения заявления (об этом в течение семи дней со дня регистрации заявления сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

постановка в заявлении вопроса, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми заявлениями, при отсутствии в заявлении новых доводов или обстоятельств (в этом случае руководитель образовательной организации вправе принять решение о безосновательности очередного заявления и прекращении переписки по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в образовательную организацию о данном решении уведомляется заявитель);

наличие нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу специалиста образовательной организации, а также членов его семьи (специалист образовательной организации вправе оставить заявление без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом);

если ответ по существу поставленного в заявлении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в заявлении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

При наличии оснований для отказа в предоставлении государственной услуги общеобразовательная организация в течение 10 рабочих дней со дня регистрации заявления принимает решение об отказе в предоставлении государственной услуги и письменно уведомляет об этом заявителя с указанием причин отказа.

В случае если причины, по которым ответ по существу заявления не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить заявление в образовательную организацию.

2.12. Государственная услуга и информация о ней предоставляются заявителям бесплатно.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при личном обращении гражданина за получением консультации о порядке предоставления государственной услуги или подаче документов на получение государственной услуги не должен превышать 15 минут.

2.14. Регистрация заявления о предоставлении государственной услуги осуществляется уполномоченным должностным лицом общеобразовательной организации в день обращения (поступления).

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения заявления о

предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

2.15.1. Прием заявителей осуществляется в помещениях общеобразовательных организаций.

2.15.2. Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), предназначенной для доведения до сведения заинтересованных лиц информации о наименовании образовательных организаций.

2.15.3. Помещения должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания, отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда.

2.15.4. В здании (помещении) оборудуются места для получения информации и заполнения необходимых документов, ожидания и приема получателей государственных услуг.

2.15.5. Места на подачу или получение документов, места для приема заявителей оборудуются столами и стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении.

2.15.6. В местах предоставления государственной услуги на видном месте вывешиваются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников образовательного учреждения.

2.15.7. В удобном для осмотра заявителями месте располагается информационный стенд, на котором размещаются перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, макет и образец заявления о предоставлении государственной услуги.

Информационные стенды должны содержать актуальную, исчерпывающую и понятную для посетителей информацию о предоставлении государственной услуги.

2.15.8. Общеобразовательными учреждениями обеспечиваются условия для беспрепятственного доступа инвалидов в здание, в котором оказывается услуга, и получения услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.

2.15.9. Обеспечение доступности для инвалидов помещений, в которых предоставляется услуга, осуществляется при обращении инвалида по телефону, указанному на официальном сайте учреждения. По прибытии инвалида к зданию учреждения служащий учреждения обеспечивает инвалиду сопровождение к месту предоставления услуги с учетом ограничений его жизнедеятельности.

Инвалидам обеспечиваются:

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;

допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

содействие при входе и выходе из помещений;

предоставление иной необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами.

Территория, прилегающая к местонахождению образовательного учреждения, оборудуется по возможности местами для парковки автотранспортных средств, включая автотранспортные средства инвалидов.

2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги.

2.16.1. Показателем доступности государственной услуги является информированность о правилах и порядке предоставления государственной услуги (требования к составу, месту и периодичности размещения информации о предоставляемой государственной услуге).

2.16.2. Показатель качества государственной услуги включает в себя следующие составляющие:

комфортность ожидания предоставления услуги;

комфортность получения услуги;

отношение должностных лиц и специалистов к заявителю;

доступность оказываемой услуги;

время, затраченное на получение конечного результата услуги (оперативность);

качество содержания конечного результата услуги;

уровень кадрового обеспечения предоставления услуги, периодичность проведения мероприятий по повышению квалификации специалистов, участвующих в предоставлении государственной услуги;

количество выявленных нарушений при предоставлении услуги;

число поступивших жалоб на предоставление услуги.

2.17. Иные требования к предоставлению государственной услуги, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме.

2.17.1. Информация о государственной услуге размещается на ЕПГУ, а также в региональном реестре.

2.17.2. Заявление и необходимые документы, подаваемые в связи с предоставлением государственной услуги в электронной форме, могут быть предоставлены через ЕПГУ. Посредством ЕПГУ заявителю обеспечивается возможность:

получения информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги;

формирования заявления;

направления заявления и необходимых документов в электронной форме;

получения сведений о ходе предоставления государственной услуги;

получения электронного сообщения о результате предоставления государственной услуги;

осуществления оценки качества предоставления государственной услуги;

досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, его должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги;

получения результата предоставления государственной услуги.

2.17.3. При предоставлении государственной услуги заявление, а также документы, предоставляемые в электронном виде, подписываются простой электронной подписью заявителя или усиленной неквалифицированной электронной подписью заявителя, сертификат ключа проверки которой создан и используется в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

2.17.4. Основанием для начала оказания административных процедур при подаче заявления через ЕПГУ является заполнение заявителем интерактивной формы.

2.17.5. При приеме заявления, поданного через ЕПГУ, специалист образовательного учреждения, ответственный за прием и регистрацию заявления в государственной информационной системе:

проверяет корректность заполнения полей интерактивной формы заявления;

регистрирует заявление в сроки, предусмотренные настоящим административным регламентом.

2.17.6. Заявителю сообщается о регистрации заявления и иных документов через ЕПГУ в сроки, установленные настоящим административным регламентом.

Заявители вправе осуществлять мониторинг хода предоставления государственной услуги с использованием на ЕПГУ.

2.17.7. Иные особенности представления государственной услуги в электронном виде устанавливаются соответствующими разделами настоящего административного регламента.

2.18. Предоставление государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг не осуществляется.

2.19. Для предоставления государственной услуги по содержанию обучающихся в государственных казенных общеобразовательных учреждениях, подведомственных Министерству образования и молодежной политики Владимирской области, отсутствуют услуги, которые являются необходимыми и обязательными для ее предоставления.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Предоставление государственной услуги включает в себя административную процедуру «Обращение заявителя в общеобразовательное учреждение за предоставлением государственной услуги».

3.1.1 Основанием для начала административной процедуры является личное обращение, поступление по почте или в электронном виде в общеобразовательное учреждение либо письменное обращение заявителя по вопросу предоставления государственной услуги.

3.1.2. Прием и регистрацию заявления заявителя осуществляет работник общеобразовательного учреждения, осуществляющий прием документов.

В ходе личного обращения устанавливается личность заявителя и проверяется наличие всех необходимых документов исходя из перечня, указанного в пункте 2.6 регламента.

Заявление и документы заявителя на предоставление государственной услуги регистрируются в день их подачи, но не позднее 3 дней с момента поступления в общеобразовательное учреждение.

3.1.3. В течение 7 дней со дня регистрации обращения заявителя руководитель общеобразовательного учреждения принимает решение об оказании государственной услуги и издает соответствующий приказ.

3.1.4. В государственном казенном общеобразовательном учреждении Владимирской области кадетская школа–интернат «Кадетский корпус» имени Дмитрия Михайловича Пожарского в ЗАТО г. Радужный» на основании приказа руководителя с родителями (законными представителями) заключается договор, который устанавливает в обязательном порядке срок нахождения воспитанника в школе-интернате, условия обучения и содержания воспитанника в интернате, размер, порядок и сроки внесения родительской платы, ответственность сторон за нарушение порядка взимания родительской платы, а также иные условия, связанные с обучением и содержанием воспитанника в школе-интернате.

3.2. Государственная услуга включает в себя:

обеспечение условий круглосуточного пребывания обучающихся;

обеспечение обучающихся в соответствии с установленными нормами одеждой, обувью, мягким инвентарем, предметами личной гигиены, школьно-письменными принадлежностями, играми и игрушками, хозяйственным инвентарем, питанием;

организацию хозяйственно-бытового обслуживания обучающихся;

организацию медицинского наблюдения за состоянием здоровья обучающихся и оказание им медицинской помощи;

обеспечение пожарной безопасности и охраны общественного порядка;

оборудование и содержание территории, зданий и помещений образовательных учреждений, предоставляющих государственную услугу.

3.3. Общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственной услуги.

3.3.1. Предоставление государственной услуги в электронной форме осуществляется на базе информационных систем, составляющих информационно-технологическую и коммуникационную инфраструктуру.

3.3.2. При предоставлении государственной услуги в электронной форме осуществляются:

- предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге;

- подача заявителем заявления и прием заявления с использованием ЕПГУ.

3.4. В случае выявления в изданных в результате предоставления государственной услуги документах опечатки и ошибки, в указанные документы в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня выявления вносятся изменения.

3.5. Упреждающий (проактивный) режим не предусмотрен.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением полноты и качества предоставления государственной услуги, последовательности действий, предусмотренных настоящим административным регламентом, и принятием решений осуществляется руководителем государственного образовательного учреждения и включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителя.

4.2. Периодичность плановых проверок устанавливается руководителем государственного образовательного учреждения, которые проводятся в установленном законодательством Российской Федерации порядке. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением административного регламента (комплексная проверка), или отдельные вопросы (тематическая проверка).

Внеплановая проверка проводится по конкретному обращению заинтересованного лица поступившее в образовательное учреждение.

Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой указываются выявленные нарушения или недостатки (либо их отсутствие), а также предложения по их устранению.

4.3. Работники, ответственные за предоставление государственной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков предоставления государственной услуги, порядка рассмотрения запросов о предоставлении государственной услуги. Персональная ответственность работников государственных образовательных учреждений закрепляется в их

должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением государственной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации при условии, что она не является конфиденциальной.

4.5. Получатели услуги и другие заинтересованные лица могут принимать участие в мониторингах, электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления услуги, соблюдения положений настоящего регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим регламентом.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) образовательной организации, оказывающей государственную услугу, а также ее должностных лиц

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения непосредственно к руководителю государственной организации, в которой ему предоставляется услуга, а также в Министерство.

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель может обжаловать решения, действия (бездействие):

- работников государственного образовательного учреждения - директору государственного образовательного учреждения;
- директора государственного образовательного учреждения и его заместителей - Министру образования и молодежной политики Владимирской области.

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

- а) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги;
- б) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;
- г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;

д) 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 Владимирской области;

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

ж) отказ государственного образовательного учреждения, его должностных лиц, работников в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

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

Жалоба должна содержать:

а) наименование государственного образовательного учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица государственного образовательного учреждения, предоставляющего государственную услугу, либо работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) государственного образовательного учреждения, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц, работников;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц, работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. 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:

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

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

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

физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется образовательным учреждением, предоставляющим государственную услугу, а также его должностными лицами, работниками в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

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.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.5 настоящего Регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.7. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены государственным образовательным учреждением.

В случае обжалования отказа государственного образовательного учреждения, его должностного лица, работника 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.

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

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

5.9. По результатам рассмотрения жалобы образовательное учреждение принимает одно из следующих решений:

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

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы образовательное учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих

дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.10. Образовательное учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

5.11. Рассмотрение жалоб осуществляется должностными лицами, указанными в пункте 5.2 настоящего административного регламента.

5.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.13. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование государственного образовательного учреждения, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, работника, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, решение или действие (бездействие) которых обжалуются;

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

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

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом государственного образовательного учреждения.

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 государственного образовательного учреждения, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.14. Решение по результатам рассмотрения жалобы заявитель вправе обжаловать в судебном порядке.

5.15. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется образовательным учреждением посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на официальном сайте в сети Интернет, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).