|  |  |
| --- | --- |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕк приказу министерства образования и науки Самарской областиот \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Административный регламент предоставления государственной услуги «Прием и регистрация заявлений на обучение по программам среднего профессионального образования, реализующие образовательные программы среднего профессионального образования»**

**1. Общие положения**

**Общие сведения о государственной услуге**

1.1. Административный регламент министерства образования и науки Самарской области по предоставлению государственной услуги «Прием и регистрация заявлений на обучение по программам среднего профессионального образования, реализующие образовательные программы среднего профессионального образования» (далее - Административный регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ) и постановлением Правительства Самарской области от 27.01.2011 № 16
«О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг органами исполнительной власти Самарской области, разработке и принятии административных регламентов осуществления муниципального контроля органами местного самоуправления в Самарской области», в целях реализации права граждан на образование, повышения качества исполнения и доступности государственной услуги «Прием и регистрация заявлений на обучение по программам среднего профессионального образования, реализующие образовательные программы среднего профессионального образования» (далее – государственная услуга) и определяет требования, предъявляемые к порядку предоставления государственной услуги, срокам и последовательности действий (административных процедур) при приеме и регистрации заявлений на обучение в образовательные организации Самарской области, реализующие программы среднего профессионального образования (далее – Организации).

1.2. Настоящий Административный регламент устанавливает порядок предоставления государственной услуги, стандарт предоставления государственной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур по предоставлению государственной услуги, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также формы контроля за предоставлением государственной услуги, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) Организации
(ее работников).

1.3. Получателями государственной услуги являются физические
лица – граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без
гражданства, в том числе соотечественники, проживающие за рубежом, соответствующие следующим критериям:

наличие основного общего или среднего общего образования;

наличие начального общего образования при подаче заявления на обучение по программам среднего профессионального образования, интегрированным с образовательными программами основного общего и среднего общего образования.

1.4. Правила приема для обучения в конкретную Организацию в части, не урегулированной Федеральным законом № 273-ФЗ, другими федеральными законами, Порядком приема, уставом Организации, настоящим Административным регламентом, определяются каждой Организацией самостоятельно.

Прием граждан для обучения в филиале Организации осуществляется в соответствии с Правилами приема на обучение в Организацию.

**Порядок информирования о правилах предоставления**

**государственной услуги**

1.5. Информация о порядке предоставления государственной услуги размещается в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»
(далее - ЕПГУ) ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) (с момента ввода в эксплуатацию соответствующих сервисов), на официальном сайте министерства образования и науки Самарской области (далее - министерство) ([www.educat.samregion.ru](http://www.educat.samregion.ru)), сайтах территориальных управлений министерства образования и науки Самарской области
(далее – территориальные управления), на официальных сайтах Организаций, подведомственных министерству.

На официальных сайтах министерства, территориальных управлений, Организаций соответственно размещаются:

координаты министерства, территориальных управлений, Организации: почтовый адрес; адрес электронной почты; номера телефонов справочной службы; электронный адрес официального сайта; сведения о структурном подразделении, в компетенцию которого входит предоставление государственной услуги, его руководителе;

сведения о телефонных номерах справочной службы для получения информации о предоставляемой государственной услуге;

настоящий Административный регламент с приложением;

иные нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги;

график (режим) работы министерства, территориальных управлений, Организации соответственно;

график приема заявителей;

порядок и способы подачи запроса о предоставлении государственной услуги;

информация о требованиях к совместимости, сертификату ключа подписи, обеспечению возможности подтверждения подлинности электронной подписи заявителя;

порядок записи на личный прием к должностным лицам;

порядок и способы получения разъяснений по порядку предоставления государственной услуги;

порядок информирования о ходе рассмотрения запроса о предоставлении государственной услуги и о результатах предоставления государственной услуги;

порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги.

Разъяснения по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе сроков предоставления государственной услуги, порядка обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, обеспечивающих предоставление государственной услуги, предоставляются специалистами по телефону, на личном приеме заявителя (получателя) или его представителей, в письменной форме почтовым отправлением, либо электронным сообщением по адресу, указанному заявителем (получателем) или его представителями.

Информирование заявителей о ходе предоставления государственной услуги, а также о результатах ее предоставления (в том числе мотивированный отказ) в случае направления заявителями обращений в электронном виде осуществляется в том числе в автоматизированном режиме через ЛК ЕПГУ.

Ежегодно до начала приема заявлений не позднее 1 марта текущего года на официальном сайте и информационном стенде документов Организации размещают следующую информацию:

правила приема в Организацию

условия приема на обучение по договорам об оказании платных образовательных услуг;

перечень специальностей (профессий), по которым Организация объявляет прием в соответствии с лицензией на осуществление образовательной деятельности (с выделением форм получения образования (очная, очно-заочная, заочная);

требования к уровню образования, которое необходимо для поступления (основное общее или среднее общее образование, начальное общее образование при подаче заявления на обучение по программам среднего профессионального образования, интегрированным с образовательными программами основного общего и среднего общего образования);

перечень вступительных испытаний;

информацию о формах проведения вступительных испытаний;

особенности проведения вступительных испытаний для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;

информацию о необходимости (отсутствии необходимости) прохождения поступающими обязательного предварительного медицинского осмотра (обследования); в случае необходимости прохождения указанного осмотра - с указанием перечня врачей-специалистов, перечня лабораторных и функциональных исследований, перечня общих и дополнительных медицинских противопоказаний.

Ежегодно до начала приема заявлений не позднее 1 июня текущего года на официальном сайте и информационном стенде документов Организации размещают следующую информацию:

общее количество мест для приема по каждой специальности (профессии), в том числе по различным формам получения образования;

количество мест, финансируемых за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов по каждой специальности (профессии), в том числе по различным формам получения образования;

количество мест по каждой специальности (профессии) по договорам об оказании платных образовательных услуг, в том числе по различным формам получения образования;

правила подачи и рассмотрения апелляций по результатам вступительных испытаний;

информацию о наличии общежития и количестве мест в общежитиях, выделяемых для иногородних поступающих;

образец договора об оказании платных образовательных услуг.

1.6. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги в других формах.

Информация о порядке предоставления государственной услуги размещается в Организациях на информационных стендах в помещениях приема-выдачи документов (далее - информационные стенды), которые должны быть освещены, хорошо просматриваемы. Информационные стенды могут быть оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные материалы по вопросам предоставления государственной услуги.

Информационные стенды должны содержать информацию, необходимую для получения государственной услуги. Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений.

В помещениях приема-выдачи документов также должны находиться в актуальном состоянии законодательные и иные нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления государственной услуги, в том числе настоящий Административный регламент, которые по требованию заявителя (получателя) должны быть предоставлены ему специалистом для ознакомления.

Заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления государственной услуги с момента приема его запроса на предоставление государственной услуги.

В целях информирования заявителей в доступной форме о возможных способах и условиях получения государственной услуги могут изготавливаться буклеты (листовки, брошюры).

Опубликование (размещение, распространение) информации о порядке предоставления государственной услуги в средствах массовой информации осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации о средствах массовой информации, Федеральным законом от 09.02.2009
№ 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими вопросы размещения информации в средствах массовой информации.

Консультации (справочная информация) по вопросам предоставления государственной услуги предоставляются специалистами министерства, территориальных управлений, Организаций, перечень которых представлен на сайтах министерства, территориальных управлений, Организаций, в должностные обязанности которых входит осуществление консультирования по вопросам предоставления государственной услуги (далее - специалисты).

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся лиц по интересующим их вопросам, должны обращаться к ним на «Вы», проявлять спокойствие и выдержку, давать разъяснения в понятной форме, исключая возможность ошибочного или двоякого их понимания.

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

Время разговора не должно превышать 10 минут.

При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы специалист, принявший звонок, должен переадресовать (перевести) его на другого специалиста или сообщить обратившемуся гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

**2. Стандарт предоставления государственной услуги**

**Наименование государственной услуги**

2.1. Наименование государственной услуги: «Прием и регистрация заявлений на обучение по программам среднего профессионального образования, реализующие образовательные программы среднего профессионального образования».

**Наименование органа, предоставляющего государственную услугу**

2.2. Государственную услугу предоставляют Организации.

В предоставлении государственной услуги также участвует министерство в части информирования по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе о ходе и правилах предоставления государственной услуги.

Министерство и территориальные управления обеспечивают и контролируют на соответствующих территориях деятельность Организаций по предоставлению государственной услуги.

**Результат предоставления государственной услуги**

2.3. Результатом предоставления государственной услуги является:

уведомление о приеме на обучение по программам среднего профессионального образования (приказ);

мотивированное решение об отказе в приеме на обучение по программам среднего профессионального образования.

**Срок предоставления государственной услуги (в том числе**

**с учетом необходимости обращения в иные органы**

**государственной власти, органы государственных внебюджетных**

**фондов, органы местного самоуправления и организации,**

**участвующие в предоставлении государственной услуги)**

2.4. Прием и регистрация заявлений на обучение по программам среднего профессионального образования начинается ежегодно не позднее 20 июня текущего года.

Прием заявлений у лиц, поступающих для обучения по образовательным программам по специальностям (профессиям), требующим у поступающих определенных творческих способностей, физических и (или) психологических качеств, осуществляется до 10 августа.

При наличии свободных мест в Организации срок приема и регистрации заявлений продлевается для очной формы обучения -
до 25 ноября текущего года.

Сроки приема и регистрации заявлений в Организации на иные формы получения образования (очно-заочная, заочная) устанавливаются правилами приема в образовательные организации в соответствии с частью 9 статьи 55 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в
Российской Федерации».

**Правовые основания для предоставления государственной услуги**

2.5. Организация размещает перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), на официальном сайте образовательной организации в информационно-коммуникационной сети Интернет и обеспечивает актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, на своем официальном сайте.

2.6. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования) размещает на ЕПГУ
(при наличии соответствующих информационных сервисов), в том числе осуществляет их актуализацию, министерство.

**Исчерпывающий перечень документов и информации, необходимых
в соответствии с законодательными или иными нормативными**

**правовыми актами для предоставления государственной услуги,**

**которые заявитель должен представить самостоятельно**

2.7. Для получения государственной услуги заявитель (поступающий) представляет следующие документы:

2.7.1. Граждане Российской Федерации:

заявление;

оригинал или копию документов, удостоверяющих личность получателя, гражданство;

оригинал или копию документа об образовании и (или) документа об образовании и о квалификации;

4 фотографии.

2.7.2. Иностранные граждане, лица без гражданства, в том числе соотечественники, проживающие за рубежом:

заявление;

копию документа, удостоверяющего личность получателя, либо документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина в Российской Федерации;

оригинал документа (документов) иностранного государства об образовании и (или) документа об образовании и о квалификации (далее - документ иностранного государства об образовании), если удостоверяемое указанным документом образование признается в Российской Федерации на уровне соответствующего образования в соответствии со статьей 107 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» (в случае, установленном Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации», - также свидетельство о признании иностранного образования);

заверенный в порядке, установленном статьей 81 Основ законодательства Российской Федерации о нотариате от 11.08.1993 № 4462-1, перевод на русский язык документа иностранного государства об образовании и приложения к нему (если последнее предусмотрено законодательством государства, в котором выдан такой документ);

копии документов или иных доказательств, подтверждающих принадлежность соотечественника, проживающего за рубежом, к группам, предусмотренным пунктом 6 статьи 17 Федерального закона от 24.06.1999 № 99-ФЗ «О государственной политике Российской Федерации в отношении соотечественников за рубежом»;

4 фотографии.

Фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии) получателя, указанные в переводах поданных документов, должны соответствовать фамилии, имени и отчеству (последнее - при наличии), указанным в документе, удостоверяющем личность иностранного гражданина в Российской Федерации.

2.8. При приеме на обучение по специальностям, входящим в перечень специальностей, при приеме на обучение по которым поступающие проходят обязательные предварительные медицинские осмотры (обследования) в порядке, установленном при заключении трудового договора или служебного контракта по соответствующей должности или специальности, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 14.08.2013 № 697, получатели проходят обязательные предварительные медицинские осмотры (обследования) в порядке, установленном при заключении трудового договора или служебного контракта по соответствующей должности, профессии или специальности.

2.9. В заявлении указываются следующие обязательные сведения:

фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии);

дата рождения;

реквизиты документа, удостоверяющего личность заявителя, когда и кем выдан;

о предыдущем уровне образования и документе об образовании и (или) документе об образовании и о квалификации, его подтверждающем;

специальность(и)/профессия(и), для обучения по которым заявитель планирует поступать в образовательную организацию, с указанием условий обучения и формы получения образования (в рамках контрольных цифр приема, мест по договорам об оказании платных образовательных услуг);

нуждаемость в предоставлении общежития;

необходимость создания для заявителя специальных условий при проведении вступительных испытаний в связи с его инвалидностью или ограниченными возможностями здоровья.

В заявлении также фиксируется факт ознакомления (в том числе через информационные системы общего пользования) с копиями лицензии на осуществление образовательной деятельности, свидетельства о государственной аккредитации образовательной деятельности по образовательным программам и приложения к ним или отсутствия копии указанного свидетельства. Факт ознакомления заверяется личной подписью заявителя.

Подписью заявителя заверяется также следующее:

согласие на обработку полученных в связи с приемом в образовательную организацию персональных данных поступающих;

факт получения среднего профессионального образования впервые;

ознакомление с уставом образовательной организации, с лицензией на осуществление образовательной деятельности, со свидетельством о государственной аккредитации, с образовательными программами и другими документами, регламентирующими организацию и осуществление образовательной деятельности, права и обязанности обучающихся;

ознакомление (в том числе через информационные системы общего пользования) с датой предоставления оригинала документа об образовании и (или) документа об образовании и о квалификации.

2.10. Заявители дополнительно могут прилагаться документы, подтверждающие результаты индивидуальных достижений, а также копия договора о целевом обучении, заверенная заказчиком целевого обучения, или незаверенная копию указанного договора с предъявлением его оригинала.

2.11. Заявители вправе направить (представить) в Организацию заявление о приеме, а также необходимые документы одним из следующих способов:

лично в Организацию;

через операторов почтовой связи общего пользования (далее - по почте) заказным письмом с уведомлением о вручении;

путем подачи заявления в личном кабинете ЕПГУ (с момента ввода в эксплуатацию соответствующих сервисов) с последующим предоставлением в Организацию оригиналов документов, предусмотренных пунктами 2.7-2.8, 2.10 настоящего Административного регламента;

в электронной форме (документ на бумажном носителе, преобразованный в электронную форму путем сканирования или фотографирования с обеспечением машиночитаемого распознавания его реквизитов) посредством электронной почты Организации или электронной информационной системы Организации (при наличии), в том числе с использованием функционала официального сайта Организации в сети Интернет (при наличии).

При направлении документов по почте заявитель к заявлению о приеме прилагает копии документов, удостоверяющих его личность и гражданство, документа об образовании и (или) документа об образовании и о квалификации, а также иных документов, предусмотренных пунктами 2.7-2.8, 2.10 настоящего Административного регламента.

При личном представлении заявителем оригиналов документов допускается заверение их копий Организацией.

Оригинал документа об образовании и (или) документа об образовании и о квалификации в обязательном порядке должен быть предоставлен
до 15 августа.

2.12. Непредставление заявителем документов и информации, которые он вправе представить по собственной инициативе, не является основанием для отказа ему в предоставлении государственной услуги.

**Исчерпывающий перечень документов и информации, необходимых**

**в соответствии с законодательными или иными нормативными**

**правовыми актами для предоставления государственной услуги,**

**которые находятся в распоряжении государственных органов,**

**органов государственных внебюджетных фондов, органов**

**местного самоуправления, организаций и запрашиваются**

**министерством в органах (организациях), в распоряжении**

**которых они находятся, если заявитель не представил такие**

**документы и информацию самостоятельно**

2.13. Документы и информация, необходимые в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов государственных внебюджетных фондов, органов местного самоуправления, организаций, органом, предоставляющим государственную услугу, в органах (организациях), в распоряжении которых они находятся, если Заявитель не представил такие документы и информацию самостоятельно, отсутствуют.

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

**государственной услуги**

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

нарушение заявителем сроков предоставления документов, необходимых для получения государственной услуги.

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

2.15. Оснований для приостановления предоставления государственной услуги не предусмотрено.

2.16. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги, результатами которой является выдача заключения, являются:

неотнесение заявителя к категории получателей государственной услуги;

отсутствие полного пакета необходимых надлежаще оформленных документов, предусмотренных пунктами 2.7 - 2.8 настоящего Административного регламента;

предоставление документов, оформленных с нарушением требований законодательства Российской Федерации, или утративших силу документов;

представление документов, содержащих недостоверные сведения, либо документов, оформленных в ненадлежащем порядке;

получение на вступительных испытаниях результата ниже установленного минимального количества баллов, подтверждающего успешное прохождение вступительных испытаний при приеме в образовательную организацию для получения среднего профессионального образования по специальностям, требующим наличия у поступающего определенных творческих способностей, физических и (или) психологических качеств (далее - вступительные испытания);

неявка на вступительные испытания (в случае их проведения) без уважительной причины;

нарушение заявителем сроков предоставления оригиналов документов и, предусмотренных пунктами 2.7 - 2.8 настоящего Административного регламента, необходимых для принятия решения о предоставлении государственной услуги;

непредставление заявителем оригиналов документов, предусмотренных пунктами 2.7 - 2.8 настоящего Административного регламента, необходимых для принятия решения о предоставлении государственной услуги;

зачисление на обучение в другую Организацию;

отсутствие свободных мест в Организации для приема на обучение по программам среднего профессионального образования.

2.17. После устранения оснований для отказа в предоставлении государственной услуги заявитель вправе повторно обратиться для получения государственной услуги в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

2.18. Заявитель несет ответственность за достоверность и полноту предоставленных сведений.

**Перечень услуг, которые являются необходимыми**

**и обязательными для предоставления государственной услуги,**

**в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом**

**(выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении**

**государственной услуги**

2.19. При предоставлении государственной услуги оказание иных услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, а также участие иных организаций в предоставлении государственной услуги не осуществляется.

**Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении**

**государственной услуги, и способы ее взимания в случаях,**

**предусмотренных федеральными законами, принимаемыми**

**в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами**

**Российской Федерации и нормативными правовыми актами**

**Самарской области**

2.20. Государственная услуга является бесплатной.

**Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса**

**о предоставлении государственной услуги и при получении**

**результата предоставления государственной услуги**

2.21. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги, а также при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 15 минут.

**Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении**

**государственной услуги**

2.22. Заявление о предоставлении государственной услуги, регистрируется в течение 1 рабочего дня с момента его поступления в Организацию.

2.23. Заявление о предоставлении государственной услуги, направленное заявителем в электронной форме с использованием функционала информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования (ЕПГУ) регистрируется автоматически в день его поступления.

2.24. Срок рассмотрения обращения, поступившего в нерабочее время, начинается в следующий (ближайший) рабочий день.

**Требования к помещениям, в которых предоставляется
государственная услуга, к залу ожидания, местам**

**для заполнения запросов о предоставлении государственной**

**услуги, информационным стендам с образцами их заполнения**

**и перечнем документов, необходимых для предоставления**

**государственной услуги, размещению и оформлению визуальной,**

**текстовой информации о порядке предоставления такой услуги,**

**в том числе к обеспечению доступности для инвалидов,**

**указанных объектов в соответствии с законодательством**

**Российской Федерации о социальной защите инвалидов**

2.25. Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, залы ожидания (при наличии), места для заполнения заявлений о предоставлении государственной услуги должны иметь комфортные условия для ожидания и заполнения необходимых документов, соответствовать действующим санитарным и противопожарным нормам, требованиям охраны труда.

2.26. Помещения для заполнения заявлений о предоставлении государственной услуги должны быть оборудованы информационными стендами в соответствии с требованиями, установленными в пункте 1.5. настоящего Административного регламента.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы должностных лиц.

Места ожидания в очереди на предоставление или получение документов оборудуются стульями, кресельными секциями (при наличии), скамьями (банкетками) (при наличии). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 5 мест.

Места для заполнения заявлений оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, информацией о перечне документов, необходимых для предоставления государственной услуги, канцелярскими принадлежностями.

В соответствии с законодательством Российской Федерации в целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту предоставления государственной услуги им обеспечиваются:

условия беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется государственная услуга, а также для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации;

возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), 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 (зданиям, помещениям), 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 (здания, помещения), в которых предоставляется государственная услуга;

оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами.

В случае невозможности полностью приспособить помещение (здание) с учетом потребностей инвалида, на специально подготовленного сотрудника учреждения (Организации), в котором предоставляется государственная услуга, административно-распорядительным актом возлагается обязанность по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий на время предоставления государственной услуги или, когда это возможно, организовывается предоставление государственной услуги в дистанционном режиме.

**Показатели доступности и качества государственной услуги**

2.27. Организация посредством соблюдения сроков предоставления государственной услуги, а также порядка предоставления государственной услуги, установленных настоящим Административным регламентом, обеспечивает качество и доступность предоставления государственной услуги.

2.28. Показателями доступности предоставления государственной услуги являются:

наличие исчерпывающей информации о способах, порядке и сроках предоставления государственной услуги на информационных стендах в местах предоставления государственных услуг, официальных сайтах министерства, территориальных управлений и Организаций;

возможность выбора заявителем формы обращения за предоставлением услуги (лично, в электронной форме);

возможность досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб на действия (бездействие) и решения Организации, должностного лица Организации.

2.29. Показателями качества предоставления государственной услуги являются:

соблюдение сроков и стандарта предоставления государственной услуги;

отсутствие очередей при приеме или получении документов заявителями;

отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) специалистов и на некорректное, невнимательное отношение специалистов к заявителям;

достоверность представляемой заявителям информации о сроках, порядке предоставления государственной услуги, документах, необходимых для ее предоставления;

возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги.

2.30. Взаимодействие заявителя со специалистом осуществляется при личном обращении заявителя:

для получения информации по вопросам предоставления государственной услуги;

для подачи документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

для получения информации о ходе предоставления государственной услуги;

для получения уведомления о предоставлении государственной услуги.

Продолжительность взаимодействия заявителя со специалистом при предоставлении государственной услуги не может превышать 15 минут по каждому из указанных видов взаимодействия.

**Иные требования, в том числе учитывающие особенности**

**предоставления государственной услуги в МФЦ и особенности**

**предоставления государственной услуги в электронной форме**

2.31. Предоставление государственной услуги в МФЦ не предусмотрено.

2.32. Заявителю предоставляется возможность получения государственной услуги в части информирования о порядке, сроках и процедурах предоставления государственной услуги, направления заявления для постановки на учет посредством ЕПГУ (при наличии соответствующих информационных сервисов).

2.33. Министерство не принимает на себя никакой ответственности за задержку, удаление, недоставку или невозможность загрузить любые данные, предоставляемые заявителем, при обращении заявителя самостоятельно посредством информационно-коммуникационных сетей общего доступа (сеть Интернет) к информационным ресурсам ЕПГУ и адресам электронной почты министерства, территориальных управлений и Организаций.

2.34. При обращении заявителя самостоятельно посредством информационно-коммуникационных сетей общего доступа (сеть Интернет) к информационным ресурсам ЕПГУ и адресам электронной почты министерства, территориальных управлений и Организаций за получением государственной услуги все вопросы предоставления прав доступа к сети Интернет, покупки и наладки для этого соответствующего оборудования и программных продуктов решаются заявителем самостоятельно.

2.35. При направлении документов, необходимых для предоставления государственной услуги, может быть использована усиленная квалифицированная электронная подпись.

2.36. Заявители вправе использовать простую электронную цифровую подпись в случае, предусмотренном пунктом 2.1 Правил определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения**

**административных процедур, требования к порядку их**

**выполнения, в том числе особенности выполнения**

**административных процедур в электронной форме**

**Состав административных процедур (действий)**

Предоставление государственной услуги включает следующие административные процедуры.

3.1. Прием, регистрация заявления о предоставлении государственной услуги и документов от заявителя.

3.2. Принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) государственной услуги.

Схема предоставления государственной услуги в нотации моделирования процессов BPMN 2.0 приведена в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

3.1. Прием, регистрация заявления о предоставлении
государственной услуги и документов от заявителя

3.1.1. При личном обращении заявителя в Организацию

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является предоставление в Организацию заявления и документов, предусмотренных пунктами 2.7 - 2.8 настоящего Административного регламента.

Ответственным должностным лицом, ответственным за прохождение данной административной процедуры, является работник Организации, на которого распорядительным актом Организации возложены прием и регистрация заявления и документов (далее – ответственный работник Организации).

Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 15 минут.

Ответственный работник Организации осуществляет прием, регистрацию заявления и документов в порядке, определенном распорядительным актом Организации. Ответственный работник Организации сверяет заявление заявителя с паспортом (иным документом, удостоверяющим личность), сверяет копии документов с оригиналами, проверяет комплектность документов, предусмотренных пунктами 2.7 - 2.8 настоящего Административного регламента, и правильность их оформления.

В случае наличия любого из оснований, указанных в пункте 2.14 настоящего Административного регламента, заявителю отказывается в приеме документов. По просьбе заявителя приемная комиссия Организации представляет письменное уведомление с указанием причины отказа в приеме документов.

Критерием принятия решения по данной административной процедуре является поступление заявления и документов, указанных в пунктах 2.7 - 2.8 настоящего Административного регламента.

Результатом данной административной процедуры является прием и регистрация заявления и поступивших документов.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является регистрация заявления и документов в Журнале регистрации заявлений, создание личного дела, в котором хранятся все документы (копии документов) получателя государственной услуги.

Заявителю при личном представлении документов выдается расписка о приеме документов.

3.1.2. Через операторов почтовой связи общего пользования заказным письмом с уведомлением

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является поступление в Организацию заказного письма с уведомлением о вручении, содержащее заявление о предоставлении государственной услуги и документы, предусмотренные пунктами 2.7 - 2.8 настоящего Административного регламента.

Ответственный работник Организации осуществляет прием, регистрацию заявления и документов в порядке, определенном распорядительным актом Организации. Ответственный работник Организации проверяет комплектность документов, предусмотренных пунктами 2.7 - 2.8 настоящего Административного регламента, и правильность их оформления.

Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 15 минут с момента получения ответственным работником Организации заявления о предоставлении государственной услуги и документов, предусмотренных пунктами 2.7 - 2.8 настоящего Административного регламента.

В случае наличия любого из оснований, указанных в пункте 2.14 настоящего Административного регламента, заявителю отказывается в приеме документов. По просьбе заявителя приемная комиссия Организации представляет письменное уведомление с указанием причины отказа в приеме документов.

Критерием принятия решения по данной административной процедуре является поступление заявления и документов, указанных в пунктах 2.7-2.8 настоящего Административного регламента.

Результатом данной административной процедуры является прием и регистрация заявления и поступивших документов.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является регистрация заявления и документов в Журнале регистрации заявлений, создание личного дела, в котором хранятся все документы (копии документов) получателя государственной услуги.

3.1.3. Посредством электронной почты Организации (при наличии сервиса)

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является поступление в Организацию электронного письма на официальный адрес электронной почты Организации, указанный на официальном сайте Организации, содержащие преобразованную в электронную форму путем сканирования или фотографирования машиночитаемого распознавания их реквизитов заявление о предоставлении государственной услуги и документы, предусмотренные пунктами 2.7 - 2.8 настоящего Административного регламента.

Ответственный работник Организации осуществляет прием, регистрацию заявления и документов в порядке, определенном распорядительным актом Организации. Ответственный работник Организации проверяет комплектность документов, предусмотренных пунктами 2.7 - 2.8 настоящего Административного регламента, и правильность их оформления.

Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 15 минут с момента получения ответственным работником Организации заявления о предоставлении государственной услуги и документов, предусмотренных пунктами 2.7 - 2.8 настоящего Административного регламента.

В случае наличия любого из оснований, указанных в пункте 2.14 настоящего Административного регламента, заявителю отказывается в приеме документов. По просьбе заявителя приемная комиссия Организации представляет письменное уведомление с указанием причины отказа в приеме документов.

Критерием принятия решения по данной административной процедуре является поступление заявления и документов, указанных в пунктах 2.7 - 2.8 настоящего Административного регламента.

Результатом данной административной процедуры является прием и регистрация заявления и поступивших документов.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является регистрация заявления и документов в Журнале регистрации заявлений, создание личного дела, в котором хранятся все документы (копии документов) получателя государственной услуги.

3.1.4. Посредством официального сайта Организации в сети Интернет (при наличии сервиса на сайте Организации)

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является самостоятельно направленное заявителем посредством официального сайта Организации заявление поступление заявление о предоставлении государственной услуги и документы, предусмотренные пунктами 2.7 - 2.8 настоящего Административного регламента.

Ответственный работник Организации осуществляет прием, регистрацию заявления и документов в порядке, определенном распорядительным актом Организации. Ответственный работник Организации проверяет комплектность документов, предусмотренных пунктами 2.7 - 2.8 настоящего Административного регламента, и правильность их оформления.

Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 15 минут с момента получения ответственным работником Организации заявления о предоставлении государственной услуги и документов, предусмотренных пунктами 2.7 - 2.8 настоящего Административного регламента.

В случае наличия любого из оснований, указанных в пункте 2.14 настоящего Административного регламента, заявителю отказывается в приеме документов. По просьбе заявителя приемная комиссия Организации представляет письменное уведомление с указанием причины отказа в приеме документов.

Критерием принятия решения по данной административной процедуре является поступление заявления и документов, указанных в пунктах 2.7 - 2.8 настоящего Административного регламента.

Результатом данной административной процедуры является прием и регистрация заявления и поступивших документов.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является регистрация заявления и документов в Журнале регистрации заявлений, создание личного дела, в котором хранятся все документы (копии документов) получателя государственной услуги.

3.1.5. Посредством подачи заявления через ЛК ЕПГУ

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является самостоятельно зарегистрированное заявителем посредством ЕПГУ заявление о предоставлении государственной услуги и документов, предусмотренных пунктами 2.7 - 2.8 настоящего Административного регламента.

Ответственный работник Организации осуществляет прием, регистрацию заявления и документов в порядке, определенном распорядительным актом Организации. Ответственный работник Организации проверяет комплектность документов, предусмотренных пунктами 2.7 - 2.8 настоящего Административного регламента, и правильность их оформления.

Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 15 минут с момента получения ответственным работником Организации заявления о предоставлении государственной услуги и документов, предусмотренных пунктами 2.7 - 2.8 настоящего Административного регламента.

В случае наличия любого из оснований, указанных в пункте 2.14 настоящего Административного регламента, заявителю отказывается в приеме документов.

Критерием принятия решения по данной административной процедуре является поступление заявления и документов, указанных в пунктах 2.7 - 2.8 настоящего Административного регламента.

Результатом данной административной процедуры является прием и регистрация заявления и поступивших документов.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является регистрация заявления и документов в Журнале регистрации заявлений, создание личного дела, в котором хранятся все документы (копии документов) получателя государственной услуги.

3.2. Принятие решения о предоставлении
(отказе в предоставлении) государственной услуги

Юридическим фактом, являющимся основанием для начала указанной административной процедуры, считается прием полного пакета документов от заявителя. Решение о предоставлении государственной услуги выносится на основании результатов вступительных испытаний (в случае их проведения), документов, предоставляемых получателем государственной услуги в соответствии с [пунктами 2.7](#P98) – 2.8 настоящего Административного регламента.

Проведение вступительных испытаний (в случае их проведения) определяется Организацией самостоятельно.

Вступительные испытания (в случае их проведения) проводятся в письменной и (или) устной форме, в виде прослушивания, просмотра, собеседования или в ином виде, определяемом правилами приема Организации.

Вступительное испытание, проводимое в устной форме, оформляется протоколом, в котором фиксируются вопросы к поступающему и комментарии экзаменаторов.

Оценка результатов вступительных испытаний осуществляется по выбору Организации по зачетной и (или) балльной системе, включающей критерии оценивания, определяемой правилами приема. Успешное прохождение вступительных испытаний подтверждает наличие у поступающих определенных творческих способностей, физических и (или) психологических качеств, необходимых для обучения по соответствующим образовательным программам.

Сроки проведения вступительных испытаний (в случае их проведения) устанавливаются Организацией. Расписание вступительных испытаний (предмет, дата, время, место проведения экзамена, консультации, дата объявления результатов) утверждаются председателем приемной комиссии или его заместителем и доводятся до сведения получателей государственной услуги.

Датой окончания вступительных испытаний (в случае их проведения) считается момент размещения объявления на официальном сайте образовательной организации, стенде приемной комиссии перечня лиц, зачисление которых рассматривается комиссией по различным условиям конкурса.

После завершения вступительных испытаний (в случае их проведения) заявитель в сроки, установленные Организацией, представляет оригиналы документа об образовании и (или)
о квалификации.

В случае если у заявителя имеются медицинские противопоказания, Организация обеспечивает его информирование о связанных с указанными противопоказаниями последствиях в период обучения в образовательной организации и последующей профессиональной деятельности.

По истечении сроков представления оригиналов документов об образовании и (или) о квалификации руководителем Организации издается приказ о зачислении лиц, рекомендованных приемной комиссией. Приложением к приказу о зачислении является пофамильный перечень указанных лиц. Приказ с приложением размещается на информационном стенде приемной комиссии, на официальном сайте Организации.

Критериями принятия решения являются:

наличие полного пакета надлежаще оформленных документов получателя государственной услуги в соответствии с [пунктами 2.7 - 2.8](#P98) настоящего Административного регламента;

в случае если численность поступающих, включая поступающих, успешно прошедших вступительные испытания, превышает количество мест, финансовое обеспечение которых осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации и местных бюджетов, образовательная организация осуществляет прием на обучение по образовательным программам среднего профессионального образования на основе результатов освоения поступающими образовательной программы основного общего или среднего общего образования, указанных в представленных поступающими документах об образовании и (или) документах об образовании и о квалификации, результатов вступительных испытаний (при наличии), результатов индивидуальных достижений, сведения о которых поступающий вправе представить при приеме, а также наличия договора о целевом обучении с организациями, указанными в [части 1 статьи 71.1](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_378036/01fe03b8db6170fb20e3b80133497580a718b7e8/#dst175) Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации»;

результаты освоения поступающими образовательной программы основного общего или среднего общего образования, указанные в представленных поступающими документах об образовании и (или) документах об образовании и о квалификации, учитываются по общеобразовательным предметам в порядке, установленном в правилах приема, утвержденных Организацией самостоятельно;

результаты индивидуальных достижений и (или) наличие договора о целевом обучении учитываются при равенстве результатов освоения поступающими образовательной программы основного общего или среднего общего образования, указанных в представленных поступающими документах об образовании и (или) документах об образовании и о квалификации;

При наличии результатов индивидуальных достижений и договора о целевом обучении учитывается в первую очередь договор о целевом обучении.

 Результатом данной административной процедуры является издание приказа о зачислении в Организацию и соответствующее уведомление заявителя или уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги, направляемое получателю государственной услуги.

Должностным лицом, ответственным за проведение данной административной процедуры, является руководитель Организации.

Способом фиксации данной административной процедуры является регистрация приказа в Журнале регистрации приказов.

3.6. Порядок осуществления административных процедур

при предоставлении государственной услуги в электронной форме

Заявителям обеспечивается возможность получения информации о порядке предоставления государственной услуги на Интернет - сайте Организации, в ЛК ЕПГУ (с момента ввода в эксплуатацию соответствующих сервисов).

Для получения государственной услуги в электронной форме заявителю представляется возможность направления заявления и документов, указанных в пунктах 2.7 – 2.8 Административного регламента через ЕПГУ (с момента ввода в эксплуатацию соответствующих сервисов) путем заполнения соответствующей формы заявления с использованием личного кабинета, обеспечивающего возможность направления и получения однозначной и конфиденциальной информации, а также промежуточных сообщений и ответной информации в электронном виде, с использованием электронной подписи в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Заявление о предоставлении государственной услуги, поданное в электронной форме посредством ЕПГУ (с момента ввода в эксплуатацию соответствующих сервисов) до 13:00 рабочего дня, регистрируется ответственным работником Организации в день его подачи. Заявление, поданное посредством ЕПГУ (с момента ввода в эксплуатацию соответствующих сервисов) после 13:00 рабочего дня либо в нерабочий день, регистрируется ответственным работником Организации на следующий рабочий день.

В случае представления сканов документов с использованием ЕПГУ (с момента ввода в эксплуатацию соответствующих сервисов) заявитель представляет в Организацию оригиналы документов, сведения о которых указаны заявителем в электронной форме, в течение 3 (трех) рабочих дней.

В случае поступления заявления и документов через ЕПГУ (с момента ввода в эксплуатацию соответствующих сервисов) заявитель информируется о ходе его рассмотрения путем получения сообщения на странице личного кабинета.

Результат предоставления государственной услуги независимо от принятого решения оформляется в виде изменения статуса электронной записи в личном кабинете Заявителя на ЕПГУ (с момента ввода в эксплуатацию соответствующих сервисов) в день формирования результата при обращении за предоставлением государственной услуги посредством ЕПГУ (с момента ввода в эксплуатацию соответствующих сервисов).

Порядок предоставления государственной услуги

 в упрежающем (проактивном) режиме

3.7. Предоставление государственной услуги в упрежающем (проактивном) режиме не предусмотрено.

Варианты предоставления государственной услуги,

включающие порядок предоставления указанной услуги отдельным категориям заявителей, объединенных общими признаками,

в том числе в отношении результата государственной услуги,

за получением которого они обратились

3.8. Варианты предоставления государственной услуги, включающие порядок предоставления указанной услуги отдельным категориям заявителей, объединенных общими признаками, в том числе в отношении результата государственной услуги, за получением которого они обратились, не предусмотрены.

**4. Формы контроля за соблюдением и исполнением**

**Административного регламента**

**Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением**

**и исполнением ответственными должностными лицами положений**

**Административного регламента и иных нормативных правовых**

**актов, устанавливающих требования к предоставлению**

**государственной услуги, а также за принятием решений**

**ответственными лицами**

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами уполномоченных органов положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, за принятием решений ответственными лицами в части административных процедур, выполняемых уполномоченными органами, осуществляется руководителями уполномоченных органов, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

4.2. Текущий контроль за соблюдением сроков, последовательности действий, определенных административными процедурами, по предоставлению государственной услуги и принятием в ходе ее предоставления решений в рамках полномочий, переданных уполномоченным органам, осуществляется руководителями уполномоченных органов.

4.3. Министерство, осуществляя контроль за предоставлением государственной услуги:

контролирует соблюдение порядка и условий предоставления государственной услуги, законность решений уполномоченных органов при предоставлении государственной услуги;

в случае выявления нарушений требований закона по вопросам предоставления уполномоченными органами или их должностными лицами государственной услуги дает письменные предписания по устранению таких нарушений, обязательные для исполнения уполномоченными органами и их должностными лицами;

производит проверки деятельности уполномоченных органов по предоставлению государственной услуги и использованию выделенных для этих целей материальных и финансовых средств;

запрашивает и получает в 2-недельный срок, а при чрезвычайных обстоятельствах (стихийных бедствиях, экологических катастрофах и т.п.) незамедлительно необходимые документы и другую информацию, связанную с предоставлением государственной услуги.

4.4. Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителями уполномоченных органов проверок соблюдения и исполнения ответственными должностными лицами положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Самарской области.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителями уполномоченных органов.

4.5. При выявлении нарушений положений настоящего Административного регламента при проведении текущего контроля принимаются меры к устранению выявленных нарушений.

**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**

4.6. Проверка полноты и качества предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок уполномоченного органа, выявление и установление нарушений прав заявителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

4.7. Проверку полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляет министерство.

4.8. Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановыми (проверка проводится по конкретному обращению заявителя (получателя государственной услуги) или иного уполномоченного лица и в установленных законодательством случаях).

4.9. Периодичность плановых проверок определяется индивидуальными правовыми актами (приказами, распоряжениями), но не чаще одного раза в три года. Внеплановые проверки проводятся по жалобам от заявителей (получателей государственной услуги) или иных уполномоченных лиц и в установленных законодательством случаях.

4.10. По результатам проверок составляется акт, в котором указываются результаты проверки, выявленные нарушения и сроки их устранения, рекомендации.

По результатам проведения проверок в случае выявления нарушений прав заявителей принимаются меры, направленные на восстановление нарушенных прав.

**Ответственность должностных лиц за решения и действия**

**(бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе**

**предоставления государственной услуги**

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

4.12. Должностные лица уполномоченных органов несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема документов, их надлежащую правовую оценку.

**Положения, устанавливающие требования к порядку и формам**

**контроля за предоставлением государственной услуги, в том**

**числе со стороны граждан, объединений граждан и организаций**

4.13. Контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется в следующих формах:

текущий контроль;

контроль со стороны граждан, их объединений и организаций.

4.14. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и эффективности.

4.15. Граждане, их объединения и организации могут направлять письменные обращения, принимать участие в электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления государственной услуги, соблюдения положений настоящего Административного регламента, сроков и последовательности процедур (административных действий), предусмотренных настоящим Административным регламентом.

4.16. Заявители, направившие заявления о предоставлении государственной услуги, могут осуществлять контроль за ходом ее предоставления путем получения необходимой информации лично во время приема, по телефону, по письменному обращению, по электронной почте. Срок получения такой информации во время приема должностным лицом образовательной организации не может превышать 30 минут. Ответ на письменное обращение о ходе предоставления государственной услуги направляется органами, предоставляющими государственную услугу, не позднее трех рабочих дней со дня регистрации данного обращения. Ответ на обращение заявителя о ходе предоставления государственной услуги, сделанное по телефону или электронной почте, не может превышать одного рабочего дня.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений**

**и действий (бездействия) органа, предоставляющего**

**государственную услугу, а также должностных лиц,**

**государственных служащих**

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) образовательной организации, должностных лиц образовательной организации, предоставляющей услугу.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействия) образовательной организации, должностных лиц образовательной организации.

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

нарушение срока регистрации запроса (комплексного запроса) заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области 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 Самарской области;

затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области;

отказ органа, предоставляющего государственную услугу, 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;

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

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 Самарской области;

требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или 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 № 210-ФЗ.

**Органы государственной власти, должностные лица, которым**

**может быть адресована и направлена жалоба заявителя**

**в досудебном (внесудебном) порядке**

5.3. Жалоба направляется в министерство, территориальное управление, Организацию, в которой был нарушен порядок предоставления государственной услуги вследствие решений и (или) действий (бездействия) его должностных лиц.

5.4. Жалоба заявителя (получателя государственной услуги) или иного уполномоченного лица может быть адресована:

руководителю Организации;

руководителю территориального управления;

должностному лицу министерства, ответственному за организацию предоставления государственной услуги;

министру.

Жалобы на решения и действия (бездействие) министра подаются в Правительство Самарской области, Губернатору Самарской области.

**Порядок подачи и рассмотрения жалобы**

5.5. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является жалоба заявителя, поданная в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

5.6. Жалоба может быть направлена по почте с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта Правительства Самарской области, министерства, территориального управления, Организации, ЕПГУ, РПГУ (с момента ввода в эксплуатацию соответствующих сервисов), федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.7. В соответствии с Федеральным законом № 210-ФЗ жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

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

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

**Результат рассмотрения жалобы**

5.8. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

жалоба удовлетворяется, 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 законодательством Российской Федерации;

в удовлетворении жалобы отказывается по основаниям, предусмотренным [пунктом 2.16](https://cloud.consultant.ru/cloud/static4018_00_50_419020/document_notes_inner.htm#p129) настоящего Административного регламента.

При удовлетворении жалобы принимаются 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.

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте](https://cloud.consultant.ru/cloud/static4018_00_50_419020/document_notes_inner.htm#p112) 5.4 настоящего Административного регламента, Заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

5.10. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Организацией, в целях 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.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.11. В удовлетворении жалобы может быть отказано в следующих случаях:

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

подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

наличия решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.12. Жалоба может быть оставлена без ответа в следующих случаях:

наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи;

отсутствия возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес Заявителя, указанные в жалобе.

Заявителю об оставлении жалобы без ответа сообщается в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

5.13. Письменный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее 15 рабочих дней с момента её регистрации.

5.14. Заявитель вправе обжаловать принятое по жалобе решение в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Способы информирования заявителей о порядке подачи**

**и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием ЕПГУ**

5.15. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы обеспечивается посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте министерства, территориальных управлений и Организаций в сети Интернет, на ЕПГУ, РПГУ (с момента ввода в эксплуатацию соответствующих сервисов), а также может быть осуществлено по телефону либо на личном приеме.

**Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок**

**досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий**

**(бездействия) органа, предоставляющего государственную**

**услугу, а также его должностных лиц**

5.16. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) министерства, территориальных управлений, Организаций, а также их должностных лиц осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом № 210-ФЗ;

постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012
№ 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи
16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников».

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к Административному регламенту

предоставления государственной услуги
«Прием и регистрация заявлений на обучение
по программам среднего профессионального образования,
реализующие образовательные программы
среднего профессионального образования»

