



МАРИЙ ЭЛ РЕСПУБЛИКЫН
ТУНЫКТЫШ ДА ШАНЧЕ
МИНИСТЕРСТВЫЖЕ

МИНИСТЕРСТВО
ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РЕСПУБЛИКИ МАРИЙ ЭЛ

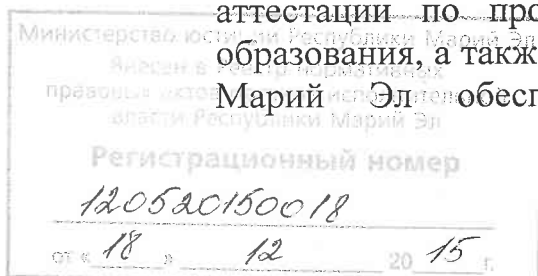
П Р И К А З

ОТ « 9 » *декабря* 2015 г. № 1958

Об утверждении административного регламента Министерства образования и науки Республики Марий Эл по предоставлению государственной услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации по программам основного общего и среднего общего образования, а также сведений из информационной системы Республики Марий Эл обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования»

В соответствии с постановлением Правительства Республики Марий Эл от 3 августа 2011 г. № 237 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг и административных регламентов исполнения государственных функций», постановлением Правительства Республики Марий Эл от 20 марта 2015 г. № 142 «О внесении изменений в постановление Правительства Республики Марий Эл от 3 августа 2011 г. № 237», письмами Министерства юстиции Республики Марий Эл от 9 сентября 2015 г. № 01-17/1496, от 19 ноября 2015 г. № 01-17/1987 и письмом Управления Министерства юстиции Российской Федерации по Республике Марий Эл от 7 октября 2015 г. № 12/02-3125 п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент Министерства образования и науки Республики Марий Эл по предоставлению государственной услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации по программам основного общего и среднего общего образования, а также сведений из информационной системы Республики Марий Эл обеспечения проведения государственной итоговой



013367 *

аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования».

2. Признать утратившим силу приказ Министерства образования и науки Республики Марий Эл от 2 сентября 2015 г. № 1358 «Об утверждении административного регламента Министерства образования и науки Республики Марий Эл по предоставлению государственной услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации по программам основного общего и среднего общего образования, а также сведений из информационной системы Республики Марий Эл обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования» (зарегистрирован Министерством юстиции Республики Марий Эл 9 сентября 2015 г., регистрационный № 120520150013).

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр



Г.Швецова

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства образования
и науки Республики Марий Эл
от 9 декабря 2015 г. № 1958

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

**Министерства образования и науки Республики Марий Эл
по предоставлению государственной услуги «Предоставление
информации о порядке проведения государственной итоговой
аттестации по программам основного общего и среднего общего
образования, а также сведений из информационной системы
Республики Марий Эл обеспечения проведения государственной
итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные
образовательные программы основного общего и среднего общего
образования»**

I. Общие положения

Предмет регулирования Административного регламента

1. Настоящий Административный регламент (далее - Регламент) определяет порядок предоставления и стандарт предоставления государственной услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации по программам основного общего и среднего общего образования, а также сведений из информационной системы Республики Марий Эл обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования» (далее - Государственная услуга), осуществляемой при обращении физического или юридического лица либо их уполномоченных представителей в пределах полномочий Министерства образования и науки Республики Марий Эл (далее - Министерство), установленных законодательством Российской Федерации и законодательством Республики Марий Эл, и в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Регламент разработан в целях оптимизации (повышения качества) предоставления Государственной услуги, в том числе:

- упорядочения административных процедур (действий);
- устранения избыточных административных процедур (действий);

сокращения количества документов, предоставляемых заявителями для предоставления Государственной услуги;

снижения количества взаимодействий заявителей с должностными лицами Министерства и реализации принципа «одного окна»;

использования межведомственных согласований при предоставлении Государственной услуги без участия заявителя, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;

предоставления Государственной услуги в электронной форме.

Положения настоящего Регламента распространяются на все устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения заявителей, в том числе в электронной форме, и не распространяются на взаимоотношения заявителей и Министерства в процессе реализации им государственных функций и иных государственных услуг.

Круг заявителей

2. Государственная услуга предоставляется физическим или юридическим лицам (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченным представителям (далее - заявитель), обратившимся в Министерство с обращением о предоставлении Государственной услуги (далее - обращение заявителя), выраженным в устной, письменной или электронной форме.

Требования к порядку информирования о предоставлении Государственной услуги

3. Основными требованиями к порядку информирования о предоставлении Государственной услуги являются:

достоверность предоставляемой информации;
четкость в изложении информации;
полнота информирования;
удобство и доступность получения информации;
оперативность предоставления информации.

4. Информацию по вопросам предоставления Государственной услуги можно получить в Министерстве, расположенном по адресу:

424001, г. Йошкар-Ола, ул. Успенская, д. 36 а.

График работы Министерства:

понедельник - пятница: 8.30-17.30 (перерыв с 12.30 до 13.30);
рабочие дни, непосредственно предшествующие нерабочим праздничным дням: 8.30-16.30 (перерыв с 12.30 до 13.30);
суббота, воскресенье - выходные дни.

При совпадении выходного и нерабочего праздничного дней выходной день переносится на следующий после праздничного рабочий

день, за исключением выходных дней, совпадающих с нерабочими праздничными днями, указанными в абзацах втором и третьем части первой статьи 112 Трудового кодекса Российской Федерации. Правительство Российской Федерации переносит два выходных дня из числа выходных дней, совпадающих с нерабочими праздничными днями, указанными в абзацах втором и третьем части первой статьи 112 Трудового кодекса Российской Федерации, на другие дни в очередном календарном году в порядке, установленном частью пятой указанной статьи.

Справочные телефоны Министерства:

приемная Министерства: (8 8362) 45-22-37;

телефон - факс Министерства: (8 8362) 69-25-13;

телефон для справок и консультаций: (8 8362) 45-58-91, 69-25-16.

Адрес электронной почты Министерства: minobr@mari-el.ru.

5. Информация по вопросам предоставления Государственной услуги, в том числе о ходе ее предоставления, может быть получена путем обращения заявителя в Министерство по телефону, посредством личного обращения, а также в письменной форме или по электронной почте.

6. Справочную информацию о месте нахождения и графике работы Министерства, порядке получения информации по вопросам предоставления Государственной услуги, сведений о ходе предоставления Государственной услуги, в том числе с использованием специализированной информационной системы «Портал Государственных услуг Республики Марий Эл», можно получить на официальном сайте Министерства, находящемся в структуре официального Интернет - портала Республики Марий Эл в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://portal.mari.ru/minobr/> (далее - официальный сайт Министерства), по контактному телефону управления общего и дошкольного образования Министерства (88362) 45-58-91, 69-25-16, по электронной почте по адресу: minobr@mari-el.ru, на информационном стенде Министерства, а также путем личного обращения заявителя в Министерство.

7. Информирование по вопросам предоставления Государственной услуги осуществляют специалисты управления общего и дошкольного образования Министерства, ответственные за предоставление Государственной услуги (далее - специалист Министерства, ответственный за предоставление Государственной услуги):

при личном приеме заявителя в здании Министерства;

устно, с использованием телефонной связи по телефонам, указанным в пункте 4 настоящего Регламента;

при письменном обращении заявителя - письменно с использованием почтовой или факсимильной связей;

при обращении заявителя через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» информация предоставляется в электронном виде, в том числе с использованием республиканской государственной информационной системы «Портал государственных услуг Республики Марий Эл».

8. При личных обращениях заявителя и ответах на телефонные звонки специалист Министерства, ответственный за предоставление Государственной услуги, подробно, четко и в вежливой форме информирует (консультирует) обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонное обращение заявителя должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста Министерства, ответственного за предоставление Государственной услуги, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован другому специалисту Министерства, ответственному за предоставление Государственной услуги, для ответа на вопрос заявителя.

9. Информация по вопросам предоставления Государственной услуги предоставляется бесплатно.

10. Специалист Министерства, ответственный за предоставление Государственной услуги, предоставляет заявителю информацию по вопросам предоставления Государственной услуги, в том числе:

- о месте нахождения и графике работы Министерства;
- о перечне нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление Государственной услуги;
- о порядке и условиях предоставления Государственной услуги;
- о перечне документов, необходимых для получения Государственной услуги, и требованиях к их оформлению;
- об основаниях для отказа в предоставлении Государственной услуги;
- об основаниях для приостановления предоставления Государственной услуги;
- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления Государственной услуги.

II. Стандарт предоставления Государственной услуги

Наименования Государственной услуги

11. Наименование Государственной услуги - «Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации по программам основного общего и среднего общего образования, а также сведений из информационной системы Республики Марий Эл обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования».

Наименование органа исполнительной власти Республики Марий Эл, предоставляющего Государственную услугу

12. Государственная услуга предоставляется органом исполнительной власти Республики Марий Эл - Министерством образования и науки Республики Марий Эл.

Описание результата предоставления Государственной услуги

13. Результатом предоставления Государственной услуги является предоставление заявителям достоверной информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации по программам основного общего и среднего общего образования, а также сведений из информационной системы Республики Марий Эл обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования.

14. Информация о порядке проведения государственной итоговой аттестации по программам основного общего и среднего общего образования, а также сведений из информационной системы Республики Марий Эл обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования, делится на три категории:

а) общедоступная:

информация о сроках и порядке проведения государственной итоговой аттестации для выпускников, освоивших основные общеобразовательные программы среднего общего образования, в форме единого государственного экзамена (далее - ЕГЭ), государственного выпускного экзамена (далее - ГВЭ) и для выпускников, освоивших основные образовательные программы основного общего образования, в форме основного государственного экзамена (далее - ОГЭ) и ГВЭ; конфликтной комиссии (далее - КК),

о месте и сроках работы указанных комиссий на территории Республики Марий Эл;

о местах расположения пунктов проведения экзамена (далее - ППЭ), о местах регистрации на участие в ЕГЭ выпускников прошлых лет, правилах для участников ЕГЭ, ОГЭ и ГВЭ, о сроках объявления результатов экзаменов и подачи апелляции о несогласии с выставленными баллами, аналитические материалы и статистика государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования (далее - ГИА), о порядке общественного наблюдения за проведением ГИА.

Данная информация является открытой для ознакомления с ней физических и юридических лиц либо их уполномоченных представителей и предоставляется Министерством непосредственно заявителю;

б) конфиденциальная:

информация о результатах экзамена в формате ЕГЭ, ОГЭ и ГВЭ, материалы для составления аналитических отчетов о результатах экзамена по общеобразовательным предметам.

Данная информация предоставляется юридическим лицам либо их уполномоченным представителям и предоставляется Министерством непосредственно заявителю.

в) персональная:

информация о результатах экзаменов участника ЕГЭ, ОГЭ и ГВЭ, о результатах рассмотрения апелляции.

Данная информация предоставляется Министерством непосредственно заявителю.

15. Формы предоставления информации:

а) общедоступная информация предоставляется с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, средств телефонной и факсимильной связей, электронной почты, в форме:

печатных изданий;

статей и интервью в средствах массовой информации;

публичных выступлений (на родительских собраниях, перед общественностью, выпускниками), на информационно-методических совещаниях;

консультаций (справок);

сборников нормативных правовых и инструктивно-методических материалов о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, сборников аналитических и статистических материалов по итогам проведения экзаменов;

б) конфиденциальная информация предоставляется в форме:

протоколов результатов экзаменов по образовательной организации на бумажных носителях (руководителю образовательной организации);

статистических материалов об итогах экзаменов для составления аналитических отчетов;

консультаций при личном обращении заявителя в Министерство;

в) персональная информация предоставляется:

на бумажных носителях;

устно при проведении индивидуальных консультаций;

устно при рассмотрении апелляции.

Сроки предоставления Государственной услуги

16. При предоставлении информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации по программам основного общего и среднего общего образования, а также сведений из информационной системы Республики Марий Эл обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования, устанавливаются следующие сроки:

при индивидуальном устном информировании время ожидания заявителя в очереди должно составлять не более 15 минут. Индивидуальное устное информирование каждого заявителя осуществляется не более 15 минут;

при письменном обращении заявителя информация о порядке проведения государственной итоговой аттестации по программам основного общего и среднего общего образования, а также сведений из информационной системы Республики Марий Эл обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования, направляется заявителю в письменной форме не позднее 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения заявителя в Министерство;

при обращении заявителя в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая республиканскую государственную информационную систему «Портал государственных услуг Республики Марий Эл», обращение заявителя распечатывается и регистрируется в течение трех рабочих дней со дня поступления обращения в Министерство. Процедура ответа на обращение заявителя в электронной форме идентична работе с письменным обращением заявителя;

ответы на устное обращение заявителя и телефонный звонок предоставляются в течение 15 минут непосредственно в ходе общения заявителя со специалистом Министерства, ответственным за предоставление Государственной услуги, в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными

и не требуют дополнительной проверки. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

17. Предоставление Государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4 ст. 445);

Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 53 (ч. 1), ст. 7598);

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

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3448; 2010, № 31, ст. 4196; 2011, № 15, ст. 2038);

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3451; 2009, № 48, ст. 5716; № 52, ст. 6439; 2010, № 27, ст. 3407; № 31, ст. 4173, 4196; № 49, ст. 6409; № 52, ст. 6974; 2011, № 23, ст. 3263, № 31, ст. 4701);

Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 7, ст. 776; 2011, № 29, ст. 4291);

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3873, 3880; № 29, ст. 4291; № 30, ст. 4587, № 49 (ч. 5), ст. 7061);

постановлением Правительства Российской Федерации от 31 августа 2013 г. № 755 «О федеральной информационной системе обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования, и приема граждан в образовательные организации для получения среднего профессионального и высшего образования и региональных информационных системах обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные

образовательные программы основного общего и среднего общего образования» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 36, ст. 4583);

постановлением Правительства Республики Марий Эл от 27 августа 2010 г. № 231 «Вопросы Министерства образования и науки Республики Марий Эл» (Собрание законодательства Республики Марий Эл, 2010, № 9 (часть II), ст. 479, № 12, ст. 570; 2011, № 1 (часть II), ст. 55, № 2, ст. 105, № 3, ст. 148, № 4, ст. 207, ст. 224, № 7, ст. 378, № 10, ст. 549; 2012, № 1 (часть I), ст. 54, № 2, ст. 109, № 4, ст. 168);

приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. № 1394 «Об утверждении порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего образования» («Российская газета», № 34, 14.02.2014, зарегистрировано в Минюсте России 03.02.2014 № 31206);

приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 26 декабря 2013 г. № 1400 «Об утверждении порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего общего образования» («Российская газета», № 34, 14.02.2014, зарегистрировано в Минюсте России 03.02.2014 № 31205);

иными нормативными правовыми актами.

**Исчерпывающий перечень документов, которые являются
необходимыми и обязательными для предоставления
Государственной услуги, подлежащих представлению заявителем,
способы их получения заявителем, в том числе в электронной
форме, порядок их представления**

18. Основанием для предоставления Государственной услуги при получении общедоступной, конфиденциальной и персональной информации является устное или письменное обращение заявителя, составленное в установленной форме согласно приложению № 1.

19. Письменное обращение заявителя о предоставлении Государственной услуги представляется в Министерство лично заявителем, через своего уполномоченного представителя, посредством почтовой связи или в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая республиканскую государственную информационную систему «Портал государственных услуг Республики Марий Эл».

20. Письменное обращение заявителя должно соответствовать следующим требованиям:

заявитель в своем обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Министерства, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату;

в случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к обращению документы и материалы либо их копии;

в обращении, поступившем в форме электронного документа, заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

21. При устном обращении физическому лицу необходимо представить документ, удостоверяющий личность, уполномоченному представителю юридического лица - документ, подтверждающий полномочия представителя юридического лица, указать, какая информация необходима заявителю.

Запрещается 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 органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Марий Эл, муниципальными правовыми актами;

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 Государственной услуги и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления Государственной услуги.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления Государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

22. Документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления Государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления в Республике Марий Эл и иных организаций, отсутствуют.

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

23. Заявителю отказывается в приеме документов, необходимых для предоставления Государственной услуги при письменном обращении (в том числе переданном по электронным каналам связи), в следующих случаях:

обращение заявителя не соответствует требованиям, указанным в пункте 20 настоящего Регламента;

в обращении заявителя, подписанном усиленной квалифицированной подписью, в результате проверки выявлены несоблюдения установленных условий признания действительности усиленной квалифицированной подписи.

24. В случае если основания, по которым было отказано в приеме документов для предоставления Государственной услуги, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение для предоставления Государственной услуги.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении Государственной услуги

25. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

заявление заявителя о прекращении рассмотрения его обращения;

наличие в обращении вопроса, на который заявителю ранее неоднократно давались ответы по существу, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства (при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган (Министерство) или одному и тому же должностному лицу).

26. В случае принятия решения об отказе в предоставлении Государственной услуги по основаниям, предусмотренным в пункте 25 настоящего Регламента, специалист Министерства, ответственный за предоставление Государственной услуги, в течение семи рабочих дней со дня регистрации обращения уведомляет заявителя письменно с объяснением оснований отказа в предоставлении Государственной услуги.

27. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

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

28. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления Государственной услуги, в том числе сведений о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении Государственной услуги, отсутствуют.

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

29. Предоставление Государственной услуги осуществляется бесплатно.

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

30. Основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления Государственной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы, отсутствуют.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

31. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении Государственной услуги и при получении результата предоставления Государственной услуги составляет не более 15 минут.

**Срок и порядок регистрации обращения заявителя предоставлении
Государственной услуги, в том числе в электронной форме**

32. Регистрация письменного обращения, в том числе в электронной форме, осуществляется в течение 3 дней со дня поступления обращения в Министерство.

33. Регистрация устного обращения, в том числе при личном обращении заявителя к специалистам Министерства, ответственным за предоставление Государственной услуги, осуществляется непосредственно при устном обращении.

**Требования к помещениям, в которых предоставляются
Государственная услуга, услуга, предоставляемая организацией,
участвующей в предоставлении Государственной услуги,
к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению
визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке
предоставления таких услуг, в том числе к обеспечению
доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии
с законодательством Российской Федерации о социальной защите
инвалидов**

34. Вход в Министерство оснащается вывеской с наименованием Министерства.

Помещение, в котором предоставляется Государственная услуга, оснащается табличками с указанием номера кабинета, наименования структурного подразделения Министерства, специалистами которого предоставляется Государственная услуга, а также фамилии, имени, отчества и должности специалистов Министерства, ответственных за предоставление Государственной услуги.

Указанное помещение должно быть оборудовано стульями, столами (стойками), обеспечено письменными принадлежностями, бумагой формата А4.

Заявителям должен быть обеспечен доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим полномочия Министерства по предоставлению Государственной услуги, а также возможность копирования указанных документов.

Вход и передвижение по помещению, в котором проводится предоставление Государственной услуги, не должны создавать затруднений для инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников).

Рабочие места специалистов Министерства, ответственных за предоставление Государственной услуги, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления

Государственной услуги и организовывать предоставление Государственной услуги в полном объёме.

Помещение, в котором предоставляется Государственная услуга, должно быть оборудовано автоматической пожарной сигнализацией.

Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления Государственной услуги размещается на информационных стендах, а также на официальном сайте Министерства и специализированной информационной системе «Портал государственных услуг Республики Марий Эл» (далее - портал государственных услуг Марий Эл).

На информационных стендах должна содержаться следующая информация о предоставлении Государственной услуги:

график работы Министерства;

должности, фамилии, имена, отчества специалистов Министерства, ответственных за предоставление Государственной услуги;

адрес официального сайта Министерства;

номера телефонов для справок, факса, адрес электронной почты Министерства;

перечень документов, представление которых необходимо для получения Государственной услуги;

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

Показатели доступности и качества Государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителей с должностными лицами при предоставлении Государственной услуги и их продолжительность, возможность получения Государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, получения информации о ходе предоставления Государственной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий

35. В ходе предоставления Государственной услуги в Министерстве заявитель имеет право:

ознакомиться с документами и материалами, касающимися вопросов предоставления Государственной услуги, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц;

получить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 23 настоящего Регламента, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления

или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

получить уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

обратиться с обоснованной жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

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

обратиться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Показателями качества предоставления Государственной услуги являются:

своевременность, объективность и полнота ответа на все поставленные в обращении заявителя вопросы и принятие действенных мер по защите нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя в соответствии с законодательством Российской Федерации;

достоверность и полнота информирования заявителя о ходе рассмотрения его обращения;

удобство и доступность получения заявителем информации о порядке предоставления Государственной услуги;

отсутствие поданных в установленном порядке обоснованных жалоб на решения и действия (бездействие), принятые и осуществлённые при предоставлении Государственной услуги;

соблюдение Министерством административных процедур (действий), установленных настоящим Регламентом, и сроков их исполнения, минимизация количества и продолжительности взаимодействия заявителей со специалистами Министерства, ответственными за предоставление Государственной услуги.

При предоставлении Государственной услуги в электронной форме непосредственного взаимодействия заявителя со специалистом Министерства, ответственным за предоставление Государственной услуги, не требуется.

Во время личного приема взаимодействие заявителя со специалистом Министерства, ответственным за предоставление Государственной услуги, требуется при записи на личный приём и в ходе личного приёма.

Общая продолжительность взаимодействия заявителя со специалистом Министерства, ответственным за предоставление Государственной услуги, при предоставлении Государственной услуги во время личного приема должна составлять не более 15 минут.

Показателем доступности Государственной услуги является количество решений о предоставлении Государственной услуги по отношению к количеству поступивших в Министерство заявлений о предоставлении Государственной услуги, в том числе в электронной форме.

36. При осуществлении консультирования на личном приеме специалист Министерства, ответственный за предоставление Государственной услуги, обязан:

представиться, указав фамилию, имя, отчество (при наличии), должность, наименование структурного подразделения Министерства, специалистом которого он является;

дать ответы на заданные посетителем вопросы, в конце разговора кратко подведя его итоги;

вести разговор в вежливой и корректной форме, лаконично, по существу вопроса.

Если поставленные заявителем вопросы не входят в компетенцию Министерства, специалист Министерства, ответственный за предоставление Государственной услуги, информирует заявителя о невозможности предоставления сведений и разъясняет ему право обратиться в орган, в компетенцию которого входят ответы на поставленные вопросы.

37. При осуществлении консультирования по телефону специалист Министерства, ответственный за предоставление Государственной услуги, обязан:

представиться, указав фамилию, имя, отчество (при наличии), должность, наименование структурного подразделения Министерства, специалистом которого он является;

выслушать и уточнить, при необходимости, суть вопроса;

вежливо, корректно и лаконично дать ответ по существу вопроса;

при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предложить заявителю перезвонить в конкретный день и в определенное время, подготовив к назначенному сроку ответ по вышеуказанным вопросам.

Специалист Министерства, ответственный за предоставление Государственной услуги, при осуществлении консультирования вправе предложить заявителю представиться.

38. В случае если заявитель не удовлетворен информацией, предоставленной ему на устном приеме или по телефону, специалист Министерства, ответственный за предоставление государственной услуги, предлагает ему подготовить письменное обращение по интересующим его вопросам.

Ответ на письменное обращение подписывается министром образования и науки Республики Марий Эл или заместителем министра в соответствии с распределением обязанностей и направляется

заявителю в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня регистрации обращения в Министерстве.

39. Специалист Министерства, ответственный за предоставление Государственной услуги, при осуществлении консультирования обязан ответить на следующие вопросы:

- о порядке обращения за получением Государственной услуги, включая информацию о графике работы и местонахождении министерства;

- о требованиях к заявителю;

- о перечне документов, необходимых для получения Государственной услуги, и требованиях к их оформлению;

- о перечне нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление Государственной услуги;

- о сроках предоставления Государственной услуги.

40. Информацию о предоставлении Государственной услуги с использованием информационно-телекоммуникационных технологий можно получить посредством использования официального сайта Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», портала государственных услуг Марий Эл.

41. Предоставление Государственной услуги с использованием многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг не осуществляется.

Иные требования, учитывающие особенности предоставления Государственной услуги

42. Обеспечение возможности получения заявителями информации о предоставляемой Государственной услуге на официальном сайте Министерства и на портале государственных услуг Марий Эл.

42.1. Предоставление Министерством Государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг не предусмотрено.

Обращение заявителя, а также предоставление Министерством Государственной услуги могут осуществляться с учетом электронных документов, подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью (с использованием, в том числе универсальной электронной карты) в соответствии с требованиями Федерального закона от 6 апреля 2011 г. № 63-З «Об электронной подписи» и требованиями Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

При этом доверенность, подтверждающая правомочие на обращение выданная организацией, удостоверяется усиленной квалифицированной электронной подписью правомочного должностного лица организации, а доверенность, выданная физическим

лицом, - усиленной квалифицированной электронной подписью нотариуса.

Электронные документы, подписанные усиленной квалифицированной электронной подписью (с использованием, в том числе универсальной электронной карты), признаются равнозначными документам, подписанным собственноручной подписью и представленным на бумажном носителе.

42.2. Для использования усиленной квалифицированной подписи при обращении заявителю необходимо получить квалифицированный сертификат ключа проверки электронной подписи в удостоверяющем центре, аккредитованном в порядке, установленном Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-З «Об электронной подписи» (далее - аккредитованный удостоверяющий центр).

42.3. При обращении усиленная квалифицированная подпись создается и проверяется с использованием средств электронной подписи и квалифицированного сертификата ключа проверки электронной подписи, соответствующих требованиям законодательства Российской Федерации в области использования электронной подписи, а также настоящего Регламента.

42.4. Ключи электронной подписи, используемые для формирования усиленной квалифицированной подписи, создаются заявителем самостоятельно или по его обращению удостоверяющим центром.

42.5. Использование заявителем усиленной квалифицированной подписи осуществляется с соблюдением обязанностей, предусмотренных статьей 10 Федерального закона от 6 апреля 2011 г. № 63-З «Об электронной подписи».

42.6. При поступлении обращения, подписанного усиленной квалифицированной подписью, Министерство проводит процедуру проверки действительности усиленной квалифицированной подписи, с использованием которой подписан электронный документ (пакет электронных документов), предусматривающую проверку соблюдения следующих условий:

1) квалифицированный сертификат создан и выдан аккредитованным удостоверяющим центром, аккредитация которого действительна на день выдачи указанного сертификата;

2) квалифицированный сертификат действителен на момент подписания электронного документа (при наличии достоверной информации о моменте подписания электронного документа) или на день проверки действительности указанного сертификата, если момент подписания электронного документа не определен;

3) имеется положительный результат проверки принадлежности владельцу квалифицированного сертификата квалифицированной электронной подписи, с помощью которой подписан электронный

документ, и подтверждено отсутствие изменений, внесенных в этот документ после его подписания. При этом проверка осуществляется с использованием средств электронной подписи, получивших подтверждение соответствия требованиям, установленным в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-З «Об электронной подписи», и с использованием квалифицированного сертификата лица, подписавшего электронный документ;

4) усиленная квалифицированная электронная подпись используется с учетом ограничений, содержащихся в квалифицированном сертификате лица, подписывающего электронный документ (если такие ограничения установлены).

Проверка усиленной квалифицированной подписи может осуществляться Министерством самостоятельно с использованием имеющихся средств электронной подписи или средств информационной системы головного удостоверяющего центра, которая входит в состав инфраструктуры, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие действующих и создаваемых информационных систем, используемых для предоставления услуг. Проверка усиленной квалифицированной подписи также может осуществляться с использованием средств информационной системы аккредитованного удостоверяющего центра.

42.7. В случае если в результате проверки усиленной квалифицированной подписи будет выявлено несоблюдение установленных условий признания ее действительности, Министерство в течение 3 дней со дня завершения проведения такой проверки принимает решение об отказе в приеме к рассмотрению обращения заявителя и специалист Министерства, ответственный за предоставление Государственной услуги, направляет заявителю уведомление об этом в электронной форме с указанием пунктов статьи 11 Федерального закона «Об электронной подписи», которые послужили основанием для принятия указанного решения. Такое уведомление подписывается усиленной квалифицированной подписью министра или заместителя министра и направляется по адресу электронной почты заявителя. После получения уведомления заявитель вправе обратиться повторно с обращением, устранив нарушения, которые послужили основанием для отказа в приеме к рассмотрению первичного обращения.

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

Перечень административных процедур

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

- прием и регистрация обращения заявителя;

рассмотрение обращения заявителя для определения права на предоставление Государственной услуги;
информирование заявителя о результатах рассмотрения заявления.

Блок-схема предоставления Государственной услуги

44. Блок-схема административных процедур предоставления Государственной услуги приведена в приложении № 2 к настоящему Регламенту.

Прием и регистрация обращения о предоставлении Государственной услуги

45. Основанием для начала административной процедуры является поступление в Министерство обращения заявителя.

46. При поступлении обращения заявителя специалист Министерства, ответственный за прием и регистрацию документов, в течение 1 рабочего дня со дня поступления такого обращения:

проводит первичную проверку обращения, удостоверяясь, что:

обращение написано разборчиво, наименования юридических лиц - без сокращения, с указанием их мест нахождения;

фамилия, имя, отчество (при наличии), местожительство заявителя написаны полностью.

Обращение заявителя, поступившее в Министерство в электронной форме или в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

Содержание устного обращения заявителя, при осуществлении консультирования специалистом Министерства, ответственным за предоставление Государственной услуги, заносится в журнал личного приема заявителя. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства или специалиста Министерства, ответственного за предоставление Государственной услуги, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

47. Обращение заявителя, зарегистрированное специалистом Министерства, ответственным за прием и регистрацию документов, передается министру образования и науки Республики Марий Эл (лицу, уполномоченному на подписание документов) для получения резолюции (поручения).

При получении резолюции (поручения) министра образования и науки Республики Марий Эл (лица, уполномоченного на подписание

документов) специалист Министерства, ответственный за прием и регистрацию документов, в течение 1 рабочего дня со дня получения резолюции, передает заявление специалисту Министерства, ответственному за предоставление Государственной услуги.

Максимальный срок выполнения данного административного действия не должен превышать 3 дней со дня поступления обращения заявителя.

48. Результатом административной процедуры является поступление обращения заявителя специалисту Министерства, ответственному за предоставление Государственной услуги.

Рассмотрение обращения для определения права на предоставление Государственной услуги

49. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения заявителя специалисту Министерства, ответственному за предоставление Государственной услуги.

50. Специалист Министерства, ответственный за предоставление государственной услуги, в течение 1 рабочего дня со дня поступления к нему заявления рассматривает его на предмет предоставления Государственной услуги или оснований для отказа в предоставлении Государственной услуги.

51. В случае наличия оснований для отказа в предоставлении Государственной услуги, указанных в пункте 25 настоящего Регламента, специалист Министерства, ответственный за предоставление Государственной услуги, в течение 2 рабочих дней со дня поступления к нему заявления готовит проект уведомления заявителю об отказе в предоставлении Государственной услуги.

В проекте уведомления об отказе в предоставлении Государственной услуги в обязательном порядке должны быть указаны правовые основания и порядок обжалования отказа в предоставлении Государственной услуги.

52. Специалист Министерства, ответственный за предоставление Государственной услуги, при наличии оснований для предоставления Государственной услуги, готовит проект ответа по существу заявления (далее - ответ) в период, не превышающий 25 дней со дня регистрации письменного обращения заявителя.

53. Специалист Министерства, ответственный за предоставление Государственной услуги, передает проект уведомления об отказе в предоставлении Государственной услуги министру (лицу, уполномоченному на подписание документов) в течение 5 дней со дня регистрации обращения заявителя.

54. Министр образования и науки Республики Марий Эл (лицо, уполномоченное на подписание документов):

проверяет правильность подготовленного проекта уведомления об отказе в предоставлении Государственной услуги либо проекта ответа;

подписывает уведомление об отказе в предоставлении Государственной услуги либо ответ и передает их специалисту Министерства, ответственному за прием и регистрацию документов.

Срок исполнения данного административного действия составляет не более 2 рабочих дней со дня передачи проекта уведомления об отказе в предоставлении Государственной услуги либо ответа министру образования и науки Республики Марий Эл (лицу, уполномоченному на подписание документов).

55. Результатом административной процедуры является поступление уведомления об отказе в предоставлении Государственной услуги либо ответа специалисту Министерства, ответственному за прием и регистрацию документов.

Информирование заявителя о результате рассмотрения обращения

56. Основанием для начала административной процедуры является поступление уведомления об отказе в предоставлении Государственной услуги либо ответа специалисту Министерства, ответственному за прием и регистрацию документов.

57. Подписанные уведомление об отказе в предоставлении Государственной услуги либо ответ регистрируются специалистом Министерства, ответственным за прием и регистрацию документов, в течение 1 рабочего дня со дня поступления к нему уведомления об отказе либо ответа и направляются заявителю посредством почтовой или электронной связи, либо передается лично не позднее семи дней со дня регистрации обращения.

58. Результатом административной процедуры является направление в адрес заявителя уведомления об отказе в предоставлении Государственной услуги либо ответ по существу заявления.

IV. Формы контроля предоставления Государственной услуги

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Государственной услуги, а также принятием ими решений

59. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Государственной услуги, а также принятием решений осуществляется первым заместителем министра образования и науки Республики

Марий Эл, начальником управления общего и дошкольного образования Министерства.

60. Текущий контроль осуществляется путем проведения первым заместителем министра образования и науки Республики Марий Эл, начальником управления общего и дошкольного образования Министерства проверок соблюдения и исполнения специалистами Министерства, ответственными за предоставление Государственной услуги, положений настоящего Регламента, нормативных правовых актов Российской Федерации и Республики Марий Эл, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается министром образования и науки Республики Марий Эл.

**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**

61. Контроль полноты и качества предоставления Государственной услуги осуществляется путем проведения министром образования и науки Республики Марий Эл проверок соблюдения и исполнения специалистами Министерства положений настоящего Регламента, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

62. Периодичность осуществления контроля предоставления Государственной услуги устанавливается министром образования и науки Республики Марий Эл. При этом контроль должен осуществляться не реже 1 раза в календарный год.

Проверки полноты и качества предоставления Государственной услуги осуществляются на основании приказа министра образования и науки Республики Марий Эл.

63. Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании годовых планов работы министерства), тематический характер (проверка предоставления Государственной услуги отдельным категориям получателей Государственной услуги) и внеплановый характер (по конкретному обращению получателя Государственной услуги).

64. По результатам проверки предоставления Государственной услуги в течение 3 рабочих дней составляется акт проверки с отражением фактов и обстоятельств, выявленных в рамках предмета проверки. В отношении виновных должностных лиц Министерства

применяются меры ответственности, предусмотренные федеральным законодательством.

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

65. Контроль за предоставлением Государственной услуги может осуществляться со стороны граждан, объединений граждан общественных организаций.

В случае поступления обращений граждан, их объединений и организаций, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц министерства, по решению министра образования и науки Республики Марий Эл специалистами Министерства проводится проверка с целью контроля полноты и качества предоставления Государственной услуги, а также выявления и устранения нарушений прав заявителей должностными лицами министерства.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации и принимаются меры по устранению выявленных нарушений.

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

66. Должностные лица Министерства несут персональную ответственность в соответствии с федеральным законодательством и Законом Республики Марий Эл от 4 декабря 2002 г. № 43-З «Об административных правонарушениях в Республике Марий Эл» за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления Государственной услуги, в том числе за полноту и качество предоставления Государственной услуги, за соблюдение и исполнение положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Государственной услуги.

67. Ответственность должностных лиц Министерства, участвующих в предоставлении Государственной услуги, устанавливается в их должностных регламентах в соответствии с требованиями нормативных правовых актов Российской Федерации и Республики Марий Эл.

68. О мерах, принятых в отношении виновных должностных лиц Министерства, Министерство в письменной форме сообщает заявителю, права и (или) законные интересы которого нарушены, в десятидневный срок со дня принятия таких мер.

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

69. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Министерства, должностных лиц Министерства, государственных гражданских служащих при предоставлении Государственной услуги.

70. Жалоба подается в Министерство в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронной форме.

71. Жалоба должна содержать:

наименование Министерства, должностного лица Министерства либо государственного гражданского служащего, решение и (или) действие (бездействие) которых обжалуются;

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;

сведения об обжалуемом решении и (или) действии (бездействии) Министерства, должностного лица Министерства либо государственного гражданского служащего;

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

72. В случае если жалоба подается через уполномоченного представителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

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

оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

73. Заявитель вправе получить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

74. В Министерстве определяются должностные лица, уполномоченные на рассмотрение жалоб, которые обеспечивают:

прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Порядка;

направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 81 настоящего Регламента.

Время приема жалоб совпадает с графиком работы Министерства, указанным в пункте 4 настоящего Регламента.

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.

75. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 72 настоящего Регламента, могут быть представлены в электронной форме, подписанные электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

76. Жалоба рассматривается Министерством в случае, если обжалуется порядок предоставления Государственной услуги вследствие решений и действий (бездействия) должностного лица Министерства, либо государственного гражданского служащего. В случае если обжалуются решения министра образования и науки Республики Марий Эл, предоставляющего Государственную услугу, жалоба подается в Правительство Республики Марий Эл и рассматривается им в порядке, предусмотренном постановлением Правительства Республики Марий Эл от 19 октября 2012 г. № 399 «О Порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Республики Марий Эл и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Республики Марий Эл».

77. В случае если в компетенцию Министерства не входит принятие решения по жалобе, поданной в его адрес заявителем, Министерство в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы направляет ее в орган, уполномоченный на рассмотрение жалобы, и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

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

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

нарушение срока регистрации обращения заявителя

о предоставлении Государственной услуги;

нарушение срока предоставления Государственной услуги;

требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Марий Эл для предоставления Государственной услуги;

отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Марий Эл для предоставления Государственной услуги;

отказ в предоставлении Государственной услуги, если основания для отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Марий Эл;

требование внесения заявителем при предоставлении Государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Марий Эл;

отказ Министерства, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

79. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

80. Министерство обеспечивает:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Министерства, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих посредством размещения информации на информационном стенде, на официальном сайте Министерства, на Портале государственных услуг Республики Марий Эл;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Министерства, предоставляющего Государственную услугу, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

81. Жалоба, поступившая в Министерство, 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 Министерством.

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

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

При удовлетворении жалобы Министерство 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.

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

84. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

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

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

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

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

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

85. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается министром образования и науки Республики Марий Эл (лицом, уполномоченным на подписание документов).

86. Министерство отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

наличие вступившего в законную силу решения суда,

арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

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

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

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

88. В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

89. Заявитель вправе обжаловать решение по жалобе в установленном законодательством Российской Федерации судебном порядке.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к Административному регламенту Министерства образования и науки Республики Марий Эл по предоставлению государственной услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации по программам основного общего и среднего общего образования, а также сведений из информационной системы Республики Марий Эл обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования»

Министру
образования и науки Республики Марий Эл
Г.Н.Швецовой

Ф.И.О.
проживающей (его) по адресу: _____

(документ, удостоверяющий личность)
серия _____, № _____
выдан _____

(кем и когда)

Прошу предоставить информацию:

1) о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена в части _____
_____;

2) о результатах единого государственного экзамена _____
(участника ЕГЭ, моего (ей) сына (дочери))

(фамилия, имя, отчество участника ЕГЭ)
выпускника (цы) _____

(наименование образовательной организации по уставу)
по предмету (ам): _____

« _____ » _____ 20 _____ г. _____
(подпись) (расшифровка)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к Административному регламенту Министерства образования и науки Республики Марий Эл по предоставлению государственной услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации по программам основного общего и среднего общего образования, а также сведений из информационной системы Республики Марий Эл обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования»

БЛОК-СХЕМА

общей структуры последовательности административных действий при предоставлении информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации по программам основного общего и среднего общего образования, а также сведений из информационной системы Республики Марий Эл обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования

