

УТВЕРЖДЕН
приказом государственного бюджетного
профессионального образовательного учреждения
Самарской области
«Отраденский нефтяной
техникум»
от « 30 » апреля 2015 г. № 100.1-0
Директор ГБПОУ «ОНТ»
_____ А.С. Дорофеев

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления государственным бюджетным профессиональным
образовательным учреждением Самарской области «Отраденский
нефтяной техникум» государственной услуги по предоставлению
информации об образовательных программах и учебных планах,
рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах
(модулях), годовых календарных учебных графиках.

I. Общие положения

1.1. Предметом регулирования административного регламента (*далее — Регламент*) является предоставление государственным бюджетным профессиональным образовательным учреждением Самарской области «Отраденский нефтяной техникум» (*далее — Учреждение*), подведомственным Министерству образования и науки Самарской области, государственной услуги по предоставлению информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках (*далее — государственная услуга*).

1.2. Заявителями являются физические, юридические лица и их представители (законные представители) (*далее — заявитель*).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги.

1.3.1. Информация о предоставлении государственной услуги может быть

получена:

- непосредственно в помещении государственного образовательного учреждения на личном приеме, на информационных стендах;
- с использованием средств телефонной связи, электронной почты;
- на официальном сайте Учреждения в сети «Интернет» по адресу: www.ont-otradny/org

1.3.2. Сведения о месте нахождения, номерах телефонов учредителя размещаются на официальном сайте Министерства образования и науки Самарской области в сети «Интернет» по адресу: www.educat.samregion.ru

1.3.3. Сведения о режиме работы Учреждения сообщаются по номерам контактных телефонов — 8 (84661) 2-36-45; 8(84661) 2-33-25 или размещаются на интернет- сайте, информационных стендах.

1.3.4. На информационных стендах размещается следующая информация: извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

- о порядке и условиях предоставления государственной услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- сведения о местонахождении и контактных телефонах, адреса сайтов и электронной почты государственных образовательных учреждений, вышестоящих контролирующих и надзорных органов;
- текст административного регламента с приложениями (полная версия на официальном интернет-сайте, Едином портале государственных и муниципальных услуг [функций], извлечения — на информационных стендах);
- порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов и руководителей государственного образовательного учреждения.

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

1.3.5. Информирование с использованием средств телефонной и электронной связи при личном консультировании специалистом осуществляется в пределах его компетенции до полного удовлетворения информационных требований получателя государственной услуги.

1.3.6. Письменные разъяснения даются в установленном законодательством порядке при наличии письменного обращения заявителя.

1.3.7. Информация по вопросам предоставления государственной услуги, сведения о ходе ее предоставления могут быть получены заявителем с использованием федеральной государственной информационной системы

«Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://gosuslugi.ru>).

II. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги: государственная услуга по предоставлению государственным бюджетным профессиональным образовательным учреждением Самарской области «Отраденский нефтяной техникум» государственной услуги по предоставлению информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках.

2.2. Результатом предоставления государственной услуги являются предоставление заявителю необходимой информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках либо мотивированный отказ в предоставлении такой информации.

2.3. Сроки предоставления государственной услуги.

Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при личном обращении и по телефону не должны превышать 30 минут.

Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при письменном запросе не должны превышать 30 дней с момента регистрации запроса

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

2.4. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета», 29.07.2006, № 165);

• Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 30.07.2010, № 168),

• постановлением Правительства РФ от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 02.07.2012, № 148),

. постановлением Правительства РФ от 25.08.2012 № 852 «Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг» («Российская газета», 31.08.2012, № 200),

• постановлением Правительства РФ от 25.01.2013 № 33 «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг»

(«Собрание законодательства РФ», 2013, № 5, ст. 377).

2.5. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

• запрос заявителя по рекомендуемой форме согласно *приложению 1* к Регламенту при письменном обращении или обращении по электронной почте, подписанный электронной подписью в соответствии с действующим законодательством;

• документ, удостоверяющий личность заявителя (при личном приеме),

• документ, удостоверяющий полномочия представителя (законного представителя), при условии, если с запросом обращается представитель (законный представитель).

Заявитель в подтверждение своих доводов по своему желанию прилагает к запросу необходимые документы и материалы или их копии.

2.6. *Запрещается требовать от заявителя*

- представления документов и информации или осуществления действия, 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 Учреждения, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области и муниципальными правовыми актами за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе;

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

2.7. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, является отсутствие документов, указанных в пункте 2.5 Регламента.

2.8. Запрос, содержащий вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в запросе вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, за исключением случая, когда текст запроса не поддается прочтению; при этом ответ на обращение не дается.

В случае если предоставление запрашиваемой информации относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия запроса в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.9. Основания для приостановления государственной услуги отсутствуют.

2.10. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги:

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

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

3) постановка в запросе вопроса, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми запросами, при отсутствии в запросе новых доводов или обстоятельств (в этом случае руководитель государственного образовательного учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного запроса и

прекращении переписки по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же государственное образовательное учреждение; о данном решении уведомляется заявитель);

4) наличие нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (в этом случае должностное лицо вправе оставить запрос без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом);

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

В случае если причины, по которым ответ по существу запроса не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить запрос в государственное образовательное учреждение.

2.11 Государственная услуга предоставляется заявителям на бесплатной основе.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 30 минут.

2.13. Письменный запрос подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в государственное образовательное учреждение.

2.14. Требования к помещениям, предназначенным для предоставления государственных услуг:

2.14.1. Прием заявителей осуществляется в помещениях государственного образовательного учреждения.

2.14.2 Вход в помещение оборудуется соответствующими указателями.

2.14.3 Центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), предназначенной для доведения до сведения заинтересованных лиц информации о наименовании государственного образовательного учреждения.

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

2.14.5. Помещения должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания.

2.14.6 Места информирования, предназначенные для ознакомления с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

Информационные стенды размещаются на высоте, обеспечивающей видимость информации, и содержат раздаточные материалы, иные средства информации.

Стенды должны быть максимально заметны и функциональны.

Информационные стенды могут быть оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки, буклеты, иные средства информации.

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

2.14.7 Места, где осуществляются ожидание, прием заявителей по вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, оборудуются стульями и столом, средствами пожаротушения.

2.14.8 В помещении здания на видном месте размещается схема расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников учреждения.

2.14.9 Помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда.

2.15. Показатели доступности и качества государственной услуги:

- информированность заявителя о правилах и порядке предоставления государственной услуги;
- комфортность ожидания предоставления государственной услуги;
- время, затраченное на получение конечного результата услуги (оперативность);
- возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций);
- уровень кадрового обеспечения предоставления государственной услуги, периодичность проведения мероприятий по повышению квалификации специалистов, участвующих в предоставлении государственной услуги;
- число поступивших жалоб о ненадлежащем качестве предоставления государственной услуги;
- количество выявленных нарушений при предоставлении государственной услуги;

– количество обращений в суд заявителей о нарушениях при предоставлении государственной услуги.

2.16. Особенности предоставления государственной услуги в электронной форме:

2.16.1. Информация о государственной услуге размещается в Федеральном реестре государственных и муниципальных услуг (функций) и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

2.16.2. На Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru>), а также на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» заявителем может быть скопировано и заполнено в электронном виде обращение по рекомендуемой форме.

2.16.3. При предоставлении государственной услуги в электронной форме осуществляются:

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

– получение заявителем сведений о ходе выполнения предоставления государственной услуги;

направление результата предоставления государственной услуги в электронном виде.

2.16.4. В заявлении, направляемом в электронном виде, заявитель указывает, в том числе адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в электронном виде.

2.16.5. Заявители вправе осуществлять мониторинг хода предоставления государственной услуги с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций).

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. При предоставлении государственной услуги осуществляются следующие административные процедуры:

- прием запроса при личном или письменном обращении (в том числе в электронной форме) и его рассмотрение;
- предоставление государственной услуги либо мотивированный отказ в ее предоставлении.

3.2. Прием запроса при личном обращении или при письменном обращении (в том числе в электронной форме) и его рассмотрение:

3.2.1. Юридическим фактом для начала предоставления государственной услуги является личное обращение заявителя.

Сотрудник уточняет у заявителя характер информации, за которой он обратился.

В зависимости от запрашиваемой информации сотрудник информирует заявителя об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках.

Сотрудник предлагает получателю государственной услуги выбрать форму ознакомления с информацией об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках:

- на бумажном носителе (информационные стенды, брошюры):
 - в электронном виде (в том числе на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», имеющем информационно-поисковую систему);
- путем предоставления устной информации.

Получатель государственной услуги выбирает одну или несколько форм ознакомления с информацией об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках.

Содержание устного обращения заносится в карточку 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 карточке личного приема

заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Сотрудник уточняет у получателя государственной услуги степень удовлетворенности полнотой полученной информации.

При ответах на телефонные звонки сотрудник подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившегося по интересующему его вопросу. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован другому должностному лицу или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.2.2. Административные процедуры предоставления государственной услуги при письменном запросе заявителя осуществляются в следующем порядке.

Юридическим фактом для начала предоставления государственной услуги является поступление в Учреждение письменного запроса (приложение 1 к Регламенту) заявителя в виде почтового отправления, включая сообщения по электронной почте.

После регистрации запрос передается директору Учреждения для дачи поручений.

Сотрудники, которым поручено рассмотрение запроса:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение запроса, имеют право пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц,
- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- осуществляют подготовку письменного ответа по существу поставленных в запросе вопросов в сроки, установленные пунктом 2.4 Регламента, и представляют его на рассмотрение директору Учреждения, который принимает соответствующее решение.

Результатом рассмотрения запроса в Учреждении является прием и рассмотрение запроса.

3.3. Предоставление государственной услуги либо мотивированный отказ в ее предоставлении.

При отсутствии оснований к отказу в предоставлении информации об

образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках директор Учреждения принимает решение о предоставлении необходимой информации и подписывает соответствующий проект ответа заявителю.

Если в результате рассмотрения запроса будут выявлены основания к отказу в предоставлении информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках, директор Учреждения подписывает проект ответа заявителю об отказе в предоставлении информации с указанием причин такого отказа.

Ответ с результатом рассмотрения вопросов, содержащихся в запросе, подписанный директором Учреждения, направляется заявителю в течение двух рабочих дней со дня подписания.

Результатом административной процедуры является предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках либо мотивированный отказ в ее предоставлении.

IV. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

4.1. Сотрудники Учреждения, ответственные за исполнение услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения административных процедур, указанных в Регламенте.

4.2. Персональная ответственность за предоставление услуги работников Учреждения закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов государственных образовательных учреждений.

4.4. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается один раз в год.

4.5. Периодичность проведения проверок может носить плановый (осуществляться на основании годового плана работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению заинтересованных лиц).

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

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

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

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц, специалистов Учреждения.

5.1. Заявитель или другие заинтересованные лица имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления услуги, в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения непосредственно к руководителю Учреждения, в котором ему оказывается услуга, а также в отдел СПО Минобрнауки Самарской области.

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

- Сотрудников Учреждения – директору Учреждения;
- Директора Учреждения и его заместителей – заведующему отделом СПО Минобрнауки Самарской области.

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

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является личное устное или письменное обращение заявителя или иного заинтересованного лица.

5.5. Жалоба подается и рассматривается в порядке, установленном Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.6. По результатам рассмотрения жалобы Учреждение принимает одно из следующих решений:

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

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и по его желанию – в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы

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

5.9. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования являются объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалоб граждан, достижение по взаимному согласию договоренности (в случае личного устного обращения) или подготовка мотивированного ответа (в случае письменного обращения).

государственное бюджетное образовательное учреждение
среднего профессионального образования
Самарской области
«Отраденский нефтяной техникум»
(наименование государственного образовательного учреждения)

(фамилия, имя, отчество [при наличии] заявителя [для физического лица] или наименование [для
юридического лица])

проживающего по адресу (для физического лица) или местонахождение (для
юридического лица):

(почтовый адрес заявителя с индексом [указывается, если заявитель хочет получить ответ в письменной
форме]

или электронный адрес [указывается, если заявитель хочет получить ответ в электронной форме])

ЗАПРОС
(изложение сути запроса)

Информацию прошу предоставить на _____ носителе, (бумажном или электронном)

« ____ » _____ 20 __ Г. _____
(подпись заявителя)