

## **Порядок информирования о ходе рассмотрения запроса о предоставлении государственной услуге и о результатах предоставления государственной услуге**

1.1. Информация о порядке, сроках и процедурах предоставления государственной услуги можно получить:

- непосредственно в Министерстве;
- в Территориальных управлениях;
- в Ресурсных центрах;
- в МФЦ;
- в ГОУ;
- в электронном виде в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть Интернет).

1.2. Информирование о порядке, сроках и процедурах предоставления государственной услуги является бесплатным.

1.3. Сведения о местах нахождения, графике работы, справочных телефонах Министерства, Территориальных управлений, Ресурсных центрах и ГОУ, осуществляющих предоставление государственной услуги, адресах официальных сайтов Министерства, Территориальных управлений, Ресурсных центрах (при наличии) в сети Интернет, электронной почты Министерства, Территориальных управлений, Ресурсных центрах (при наличии) находятся в помещениях Министерства, Территориальных управлений, Ресурсных центрах и ГОУ, на информационных стендах.

Сведения об адресах официальных сайтов в сети Интернет, электронной почты ГОУ находятся в помещениях Территориальных управлений, Ресурсных центрах и ГОУ, на информационных стендах.

1.4. На информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема граждан, размещается также следующая информация:

текст настоящего Административного регламента с приложениями (на бумажном носителе);

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Самарской области, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

категории получателей государственной услуги;

перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий или бездействия Территориальных управлений, ГОУ, предоставляющего государственную услугу, Министерства, а также государственных служащих.

Информационные стенды могут быть оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные материалы по вопросам предоставления государственной услуги. Тексты указанных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений.

На информационных стендах помимо сведений, размещаемых на официальном сайте Министерства, подлежит размещению следующая информация:

- сведения о работе в помещении приема и выдачи документов автоматизированной системы взаимодействия с заявителями (при наличии);
- перечень информации, предоставляемой в справочном окне (при наличии);
- порядок получения книги отзывов и предложений по вопросам организации приема заявителей.

В помещениях приема и выдачи документов также должны находиться в актуальном состоянии нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность по предоставлению государственной услуги, которые по требованию заявителя должны быть предоставлены ему для ознакомления.

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

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

1.5. Размещение информации о порядке предоставления государственной услуги в помещении МФЦ осуществляется на основании соглашения, заключенного Министерством с Уполномоченным многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг Самарской области (далее – УМФЦ), с учетом требований к информированию, установленных настоящим регламентом.

Информация о местонахождении, справочных телефонах и графиках работы МФЦ и его филиалов (подразделений, представительств) содержится на официальном сайте МФЦ по адресу: <http://www.mfc63.ru>.

1.6. Информация о местах нахождения, номерах телефонов для справок, адресах электронной почты, адресах официального сайта в сети Интернет Министерства, Территориальных управлений, предоставляющих государственную услугу, приведена в Приложении №1 к настоящему Административному регламенту.

График (режим) работы должностных лиц Министерства, Территориальных управлений и ГОУ, осуществляющих отдельные административные процедуры, устанавливается с учетом требований Трудового кодекса Российской Федерации и служебного (внутреннего трудового) распорядка.

График работы Министерства:

Понедельник	9-00 – 13-00, 13-48 – 18-00
Вторник	9-00 – 13-00, 13-48 – 18-00
Среда	9-00 – 13-00, 13-48 – 18-00
Четверг	9-00 – 13-00, 13-48 – 18-00
Пятница	9-00 – 13-00, 13-48 – 17-00
Суббота	Выходной день
Воскресение	Выходной день

Обеденный перерыв 13.00-13.48

Территориальные управления и ГОУ имеют право устанавливать иной график приема для удобства граждан.

1.8. Информирование о порядке, сроках, процедурах, в том числе о ходе предоставления государственной услуги осуществляется должностными лицами Министерства, Территориальных управлений, ГОУ, в должностные обязанности которых входит осуществление указанной деятельности, на личном приеме, по телефону, по письменным обращениям заявителей, включая обращения в электронном виде, в порядке консультирования.

Консультирование осуществляется в следующих формах:

- индивидуальное личное консультирование лично;
- индивидуальное консультирование по почте (по электронной почте);
- индивидуальное консультирование по телефону;
- публичное устное консультирование.

1.8.1. Индивидуальное личное консультирование осуществляется:

- в режиме общей очереди в дни приема должностных лиц;
- по предварительной записи.

Для консультаций, предоставляемых непосредственно в день обращения заявителя, среднее время ожидания в очереди для получения консультации о процедуре предоставления государственной услуги не должно превышать 15 минут.

При определении времени консультации по телефону должностное лицо назначает время на основе уже имеющих встреч с заявителями и времени, удобного заявителю. Определение времени проведения консультации по телефону является приоритетным способом организации консультирования.

Предварительная запись осуществляется как при личном обращении, так и по телефону. Предварительная запись осуществляется путем внесения соответствующей информации в книгу записи заявителей, которая ведется на бумажных или электронных носителях.

Индивидуальное устное консультирование каждого заинтересованного лица не может превышать 10 минут.

Ответ на устное обращение, поступившее на личном приеме министра образования и науки Самарской области, руководителя Территориального управления, ГОУ, должностных лиц Министерства, Территориальных управлений или ГОУ, дается устно (с согласия заявителя (получателя государственной услуги) или иного уполномоченного лица) в ходе личного приема (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 в сроки, установленные действующим законодательством.

1.8.2. Индивидуальное консультирование по почте (по электронной почте).

При индивидуальном консультировании по почте ответ на обращение заявителя отправляется по почте в адрес заявителя в письменной форме либо по электронной почте на электронный адрес заявителя в случае обращения в форме электронного документа в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

#### 1.8.3. Индивидуальное консультирование по телефону.

Звонки заявителей принимаются в соответствии с графиком работы должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги.

При ответах на телефонные звонки должностные лица подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве должностного лица, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

При невозможности должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, или может быть предложено изложить суть обращения в письменной форме.

#### 1.8.4. Публичное письменное консультирование.

Публичное письменное консультирование должностными лицами Министерства, Территориальных управлений и ГОУ осуществляется путем размещения информационных материалов на стендах в местах предоставления государственной услуги, публикации информационных материалов в средствах массовой информации, включая публикацию на официальном сайте Министерства, Территориального управления и ГОУ.

1.8.5. Консультации в объеме, предусмотренном настоящим Административным регламентом, предоставляются должностными лицами в рабочее время в течение всего срока предоставления государственной услуги.

Все консультации и справочная информация предоставляются бесплатно.

1.9 Заявители, представившие документы, в обязательном порядке информируются должностными лицами:

- о возможности отказа в предоставлении государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги.

Прием граждан осуществляется в предназначенных для этих целей помещениях и (или) залах обслуживания (при наличии), включающих места для ожидания, информирования и приема заявителей (при наличии).

1.10. Консультации проводятся по следующим вопросам:

- перечня документов, необходимых для предоставления государственной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;
- источника получения документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

- времени приема и выдачи документов;
- сроков предоставления государственной услуги;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги.

#### 1.11. Порядок информирования о государственной услуге в электронной форме.

На Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) Российской Федерации ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) (далее – ЕПГУ), Региональном портале государственных и муниципальных услуг Самарской области ([www.pgu.samregion.ru](http://www.pgu.samregion.ru)) (далее – РПГУ), официальном сайте Министерства ([www.educat.samregion.ru](http://www.educat.samregion.ru)), на официальных сайтах Территориальных управлений и ГОУ размещаются:

- информация о Министерстве и его Территориальных управлениях (полное наименование, почтовый адрес, адрес электронной почты и официального сайта, график работы указанных органов, в том числе график приема заявителей, телефонные номера справочной службы, карта-схема месторасположения Территориальных управлений);
- информация о ГОУ (полное наименование, почтовый адрес, адрес электронной почты и официального сайта, график работы, телефонные номера);
- настоящий Административный регламент с блок-схемой, отображающей алгоритм прохождения административных процедур по предоставлению государственной услуги, с приложениями;
- нормативные правовые акты (извлечения из нормативных правовых актов), регламентирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;
- порядок и способы подачи запроса о предоставлении государственной услуги;
- порядок записи на личный прием к должностным лицам;
- порядок и способы получения разъяснений по порядку предоставления государственной услуги;
- порядок информирования о ходе рассмотрения запроса о предоставлении государственной услуги и о результатах предоставления государственной услуги;
- порядок обжалования решений, действий (бездействия) Территориальных управлений, Министерства и ГОУ, участвующих в предоставлении государственной услуги, их должностных лиц и работников.