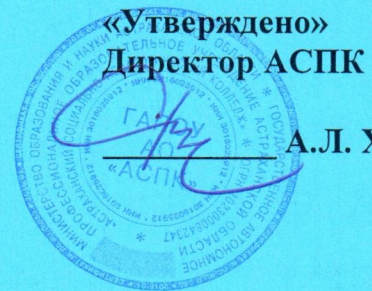


Государственное автономное профессиональное  
образовательное учреждение Астраханской области  
«Астраханский социально-педагогический колледж»



«Утверждено»  
Директор АСПК

А.Л. Хаченьян

ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

Административный регламент  
по предоставлению услуги «Предоставление информации  
о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных  
вступительных испытаний, а также о зачислении  
в государственное автономное профессиональное  
образовательное учреждение Астраханской области  
«Астраханский социально-педагогический колледж»

Рассмотрено и утверждено  
Советом ГАПОУ АО  
«Астраханский социально-  
педагогический колледж»  
протокол № 2 от 25.02.2016



**Административный регламент  
по предоставлению услуги «Предоставление информации о результатах  
сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний,  
а также о зачислении в государственное автономное профессиональное  
образовательное учреждение Астраханской области  
«Астраханский социально-педагогический колледж»**

**1. Общие положения**

1.1. «Административный регламент государственного автономного профессионального образовательного учреждения Астраханской области «Астраханский социально-педагогический колледж», имеющего государственную аккредитацию, (далее – учреждение) по предоставлению услуги «Предоставление информации о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в образовательную организацию» (далее - услуга) устанавливает порядок предоставления услуги и стандарт предоставления услуги, в том числе сроки и последовательность административных процедур и административных действий по предоставлению услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации».

1.2. Административный регламент по предоставлению услуги (далее – административный регламент) размещен в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») на сайте государственного автономного профессионального образовательного учреждения Астраханской области «Астраханский социально-педагогический колледж», в государственных информационных системах Единый портал государственных и муниципальных услуг <http://www.gosuslugi.ru>, (далее – единый портал), портал государственных и муниципальных услуг (функций) Астраханской области <http://gosuslugi.astrobl.ru> (далее – региональный портал).

Текст административного регламента размещается также в местах предоставления услуги.

1.3. Услуга предоставляется физическим и юридическим лицам (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченным представителям, обратившимся в учреждение с запросом о предоставлении услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме (далее – заявители).

1.4. Порядок информирования заявителей о предоставлении услуги.

1.4.1. Информация о месте нахождения, справочных телефонах, адресе электронной почты и официальном сайте учреждения (приложение № 3 к административному регламенту).

График работы учреждения: понедельник - пятница с 08.00 – до 17.00 (перерыв на обед ежедневно с 12.00 – до 13.00).

1.4.2. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления услуги.

Информирование о ходе предоставления услуги осуществляется сотрудником учреждения, ответственным за предоставление услуги.

Сотрудник учреждения, ответственный за предоставление услуги, осуществляет информирование по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы учреждения;

- о справочных номерах телефонов учреждения, о почтовом адресе учреждения;
- об адресе официального сайта учреждения, адресе электронной почты учреждения, о возможности получения услуги в электронном виде через единый, региональный порталы;
- о порядке получения информации заявителями по вопросам предоставления услуги, о ходе ее предоставления, в том числе с использованием регионального и единого порталов;
- о порядке, форме и месте размещения информации, указанной в абзацах четвертом – седьмом настоящего подпункта.

Основными требованиями к консультации заявителей являются:

- полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления услуги, в том числе в электронной форме;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- наглядность форм подачи материала;
- удобство и доступность.

Консультирование осуществляется как в устной, так и в письменной, в том числе, электронной форме. Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 30 минут. Письменные консультации предоставляются по устному либо письменному запросу заявителя, в том числе в электронной форме.

1.4.3. Информирование заявителей о предоставлении услуги осуществляется в форме:

- непосредственного общения заявителей (при личном обращении либо по телефону) с сотрудником учреждения, ответственным за предоставление услуги, по направлениям, предусмотренным подпунктом 1.4.2 пункта 1.4 административного регламента;
- взаимодействия сотрудников учреждения, ответственных за предоставление услуги, с заявителями по почте, электронной почте;
- информационных материалов, которые размещаются в сети «Интернет» на официальном сайте учреждений (приложение № 3 к административному регламенту), и на информационных стендах, размещенных в помещении учреждения.

1.4.4. Требования к форме и характеру взаимодействия сотрудников учреждения, ответственных за предоставление услуги, с заявителями:

- при ответе на телефонные звонки сотрудник учреждения, ответственный за предоставление услуги, представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;
- при личном обращении заявителей сотрудник учреждения, ответственный за предоставление услуги, должен представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос; в конце консультирования (по телефону или лично) сотрудник учреждения,

осуществляющий консультирование, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать);

- ответ на письменные обращения, в том числе в электронной форме, поступившие в адрес учреждения, дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона сотрудника учреждения, исполнившего ответ на обращение. Ответ на письменное обращение подписывается руководителем учреждения. Ответ на письменное обращение и обращение в электронной форме дается в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

1.4.5. На информационных стендах, сайтах учреждений размещаются следующие материалы:

- текст настоящего административного регламента;
- образец заполнения заявления (приложение № 2 к административному регламенту);
- блок-схема, наглядно отображающая последовательность прохождения всех административных процедур (приложение № 1 к административному регламенту);
- адрес, номера телефонов и факсов, график работы учреждения, адрес электронной почты учреждения, адрес официального сайта учреждения (приложение № 3 к административному регламенту);
- адреса единого, регионального порталов;
- график личного приема заявителей сотрудниками учреждения, ответственными за предоставление услуги;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, а также сотрудников учреждения;
- необходимая оперативная информация о предоставлении услуги.

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления услуги, размещаются при входе в помещение учреждения.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны, оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки. Текст материалов, размещаемых на информационных стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделяются жирным шрифтом.

При изменении условий и порядка предоставления услуги информация об изменениях должна быть выделена цветом и пометкой «Важно».

## **2. Стандарт предоставления услуги**

### **2.1. Наименование услуги:**

«Предоставление информации о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в образовательное учреждение».

### **2.2. Органы и организации, участвующие в предоставлении услуги.**

#### **2.2.1. Услуга предоставляется учреждением.**

Ответственными за предоставление услуги являются сотрудники учреждения, ответственные за выполнение конкретной административной процедуры (далее - сотрудники учреждения), согласно настоящему административному регламенту.

2.2.2. В соответствии с пунктом 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» при предоставлении государственной услуги запрещается

требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, организации.

### 2.3. Описание результата предоставления услуги.

Результатами предоставления услуги являются предоставление информации о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в образовательное учреждение.

### 2.4. Сроки предоставления услуги.

2.4.1. Общий срок предоставления услуги составляет не более 10 дней и складывается из следующих сроков:

- прием, регистрация заявления – 1 день;
- рассмотрение заявления, подготовка ответа заявителю – не более 8 дней;
- передача (направление) ответа заявителю – 1 день.

2.4.2. Максимальное время ожидания и продолжительность приема в учреждении заявителей при решении отдельных вопросов, связанных с предоставлением услуги:

- время ожидания в очереди при получении информации о ходе предоставления услуги и для консультаций не должно превышать 15 минут;
- время приема при получении информации о ходе предоставления услуги не должно превышать 15 минут;
- время ожидания при получении результата услуги не должно превышать 15 минут.

### 2.5. Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации («Российская газета», 1993, № 237; 2008 , № 267; 2014, № 27);
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации» 2012, № 53 (ч.1) 7598; 2013, № 19, ст. 2326, № 23, ст. 2878, № 30 (ч. 1), ст. 4036, № 48, ст. 6165; 2014, № 6, ст. 562);
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»; 2013, № 19, ст. 2307, № 27, ст. 3474;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; № 27, ст. 3477, ст. 3480, № 30 (ч. 1), ст. 4084, № 51, ст.6679;
- распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении Перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»; 2013, № 14, ст. 1668, № 27, ст. 3463, № 27, ст. 3477;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации», 2006, № 31 (ч. 1), ст. 3451; 2009, № 48, ст. 5716, № 52 (ч. 1), ст. 6439; 2010, № 27, ст. 3407, №31 ст. 4173, 4196, № 49, ст. 6409; 2011, № 23, ст. 3263, № 31, ст. 4701; 2013, № 14, ст. 1651, № 30 (ч. 1), ст. 4038);

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации), 2006, № 31 (ч. 1), ст. 3448; 2010, № 31, ст. 4196; 2011, № 15, ст. 2038, № 30 (ч. 1), ст. 4600; 2012, № 31, ст. 4328; 2013, № 14, ст. 1658, № 23, ст. 2870, № 27, ст. 3479, № 52 (ч.1), ст. 6961, 6963);

- постановлением Правительства Астраханской области от 16.03.2005 № 17-П «О министерстве образования и науки Астраханской области;

- постановлением Правительства Астраханской области от 30.09.2010 № 427-П «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг»;

- распоряжением Правительства Астраханской области от 22.05.2010 № 204-Пр «О плане перехода на предоставление государственных (муниципальных) услуг в электронном виде»;

- приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.06.2013 № 464 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования»;

- уставом учреждения.

2.6. Перечень документов, представляемых заявителем для получения услуги.

2.6.1. Для получения услуги заявитель подает заявление в учреждение согласно образцу в приложении № 2 к административному регламенту.

2.6.2. Порядок подачи заявления, необходимого для предоставления услуги.

По выбору заявителя заявление, являющееся основанием для получения услуги, представляется в учреждение посредством личного обращения заявителя, либо направления заявления по почте, посредством факсимильной связи, либо в электронной форме с использованием сети «Интернет» (далее – в электронной форме):

- лично при посещении учреждения;

- посредством единого <http://www.gosuslugi.ru>, регионального <http://gosuslugi.astrobl.ru> порталов;

- иным способом, позволяющим передать заявление в электронной форме.

Прием заявления для предоставления услуги, осуществляется сотрудником учреждения, ответственным за прием и регистрацию документов, в соответствии с графиком работы учреждения.

Факт подтверждения направления заявления по почте лежит на заявителе.

В случае направления заявления в электронной форме, в том числе через региональный либо единый портал заявление о предоставлении государственной услуги должно быть заполнено согласно форме, представленной на региональном и едином портале, и подписано простой электронной подписью; допускается использование усиленной квалифицированной электронной подписи.

Датой обращения и предоставления заявления является день поступления заявления должностному лицу учреждения, ответственному за предоставление государственной услуги.

Для подачи заявления в электронной форме через региональный и единый порталы применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем электронных форм документов.

2.7. Основания для отказа в приеме заявления, необходимого для предоставления услуги, отказа в предоставлении услуги.

2.7.1. Основания для отказа в приеме заявления, необходимого для предоставления услуги, отсутствуют.

2.7.2. Основания для отказа в предоставлении услуги отсутствуют.

2.8. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление услуги.

Предоставление услуги осуществляется бесплатно.

2.9. Требования к помещению, в котором предоставляется услуга.

Центральный вход в здание учреждения должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о месте нахождения учреждения.

В помещении учреждения отводятся места для ожидания приема, ожидания в очереди при подаче заявления и документов, получения информации и заполнения документов.

Помещения учреждения оборудованы:

- системой кондиционирования воздуха;
- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- средствами оказания первой медицинской помощи (аптечки);
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Места для получения информации и заполнения документов оборудуются информационными стендами.

Помещения для непосредственного взаимодействия сотрудников учреждения с заявителями соответствуют комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям труда сотрудников учреждения.

Каждое рабочее место сотрудников учреждения оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам.

Места для ожидания приема, ожидания в очереди для подачи и получения документов, получения информации и заполнения необходимых документов оборудуются достаточным количеством офисной мебели (стульями, столами), бумаги и канцелярских принадлежностей.

Количество мест для сидения определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании. Общее число мест для сидения - не менее 3.

Входная дверь в учреждение обеспечивает беспрепятственный подъезд, передвижение, поворот кресел-колясок, которыми пользуются инвалиды. В холле учреждения размещаются столы для обслуживания инвалидов и людей с ограниченными физическими возможностями. Данной категории граждан при необходимости оказывается соответствующая помощь.

2.10. Показатели доступности и качества услуги для заявителей включает в себя следующие составляющие:

- соблюдение сроков предоставления услуги и условий ожидания приема;
- своевременное, полное информирование об услуге посредством форм информирования, предусмотренных подпунктом 1.4.3 пункта 1.4 административного регламента;
- получение услуги в электронной форме, а также в иных формах по выбору заявителя;

- минимальное количество и продолжительность взаимодействий заявителей и сотрудников учреждения при предоставлении услуги;
- соответствие должностных инструкций сотрудников учреждения, участвующих в предоставлении услуги, административному регламенту в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков;
- ресурсное обеспечение исполнения административного регламента.

Соответствие исполнения административного регламента требованиям к качеству и доступности предоставления услуги осуществляется на основе анализа практики применения административного регламента.

Анализ практики применения административного регламента проводится должностными лицами министерства и сотрудниками учреждения один раз в год.

Результаты анализа практики применения регламента размещаются на официальных сайтах министерства и учреждения, а также используются для принятия решения о необходимости внесения соответствующих изменений в регламент в целях оптимизации административных процедур, уменьшения сроков исполнения административных процедур и административных действий.

#### 2.11. Особенности предоставления услуги в электронной форме.

Предоставление услуги в электронной форме обеспечивает возможность:

- подачи заявления в электронной форме через единый, региональный портал с применением специализированного программного обеспечения в порядке, установленном подпунктом 2.6.2 пункта 2.6 регламента;
- получения заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении услуги;
- получения результатов услуги в электронной форме в порядке, установленном пунктом 3.4 административного регламента.

### **3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

#### 3.1. Описание последовательности действий при предоставлении услуги.

Последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении услуги, показана на блок-схеме в приложении № 1 к административному регламенту.

Предоставление услуги в части предоставления информации о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в образовательное учреждение, включает в себя выполнение следующих административных процедур:

- прием, регистрация заявления;
- рассмотрение заявления, подготовка ответа заявителю;
- передача (направление) ответа заявителю.

#### 3.2. Прием, регистрация заявления.

Основанием для начала данной административной процедуры является поступление в учреждение заявления.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является сотрудник учреждения, ответственный за прием и регистрацию документов.



При личном обращении заявителя сотрудник учреждения, ответственный за прием и регистрацию документов, принимает заявление, выполняя при этом следующие действия:

- принимает и регистрирует заявление в системе электронного документооборота;
- на втором экземпляре заявления ставит подпись и дату приема заявления;
- передает зарегистрированное заявление сотруднику учреждения, ответственному за предоставление услуги.

При поступлении заявления по почте, сотрудник учреждения, ответственный за прием и регистрацию документов, принимает заявление, выполняя при этом следующие действия:

- вскрывает конверт и регистрирует заявление в системе электронного документооборота;
- передает зарегистрированное заявление сотруднику учреждения, ответственному за предоставление услуги.

При поступлении заявления в электронной форме, в том числе через единый, региональный портал сотрудник учреждения, ответственный за прием и регистрацию документов, принимает заявление, выполняя при этом следующие действия:

- распечатывает заявление;
- регистрирует заявление в системе электронного документооборота;
- подтверждает факт получения заявления ответным сообщением заявителю в электронной форме с указанием даты и регистрационного номера заявления;
- передает заявление сотруднику учреждения, ответственному за предоставление услуги.

Письменные обращения, полученные на личном приеме руководителя учреждения или иными сотрудниками учреждения, а также устные обращения, занесенные в карточку личного приема заявителя, передаются в течение 1 дня сотруднику учреждения, ответственному за прием и регистрацию документов.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Результатом исполнения данной административной процедуры является регистрация сотрудником учреждения, ответственным за прием и регистрацию документов, заявления, направление его на визирование руководителю учреждения либо ответ на обращение, который с согласия гражданина может быть дан устно.

Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более 1 дня.

### 3.3. Рассмотрение заявления, подготовка ответа заявителю.

Основанием для начала исполнения данной административной процедуры является получение сотрудником учреждения, ответственным за предоставление услуги, зарегистрированного заявления, с визой руководителя учреждения.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является сотрудник учреждения, ответственный за предоставление услуги.

Сотрудник учреждения, ответственный за предоставление услуги, рассматривает заявление, определяет информацию, необходимую для подготовки ответа, осуществляет

подготовку проекта письма, содержащего запрашиваемую информацию, и передает на подпись руководителю учреждения.

Письменный ответ на заявление, в том числе в электронной форме, дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона сотрудника учреждения, исполнившего ответ на заявление.

Письменный ответ на заявление подписывается руководителем учреждения.

Результатом исполнения данной административной процедуры является подписание руководителем учреждения письма, содержащего информацию о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в образовательное учреждение и направление должностному лицу, ответственному за прием и регистрацию документов.

Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более 8 дней.

#### 3.4. Передача (направление) ответа заявителю.

Основанием для начала исполнения данной административной процедуры является получение сотрудником учреждения, ответственным за прием и регистрацию документов, подписанного руководителем учреждения письма, содержащего информацию о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в образовательное учреждение.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является сотрудник учреждения, ответственный за прием и регистрацию документов.

Сотрудник учреждения, ответственный за прием и регистрацию документов, регистрирует письмо, содержащее информацию о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в образовательное учреждение в установленном порядке и передает (направляет) его заявителю лично под подпись, по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью.

В случае направления письма в форме электронного документа по соответствующему запросу заявителя ему также выдается экземпляр письма в бумажном виде.

Результатом исполнения данной административной процедуры является выдача, либо направление заявителю письма, содержащего информацию о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в образовательное учреждение.

Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более 1 дня.

### **4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами при предоставлении услуги и принятием решений, осуществляется руководителем учреждения.

4.2. Сотрудники учреждения несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги:

- за прием, регистрацию заявления, передачу (направление) заявителю письма, содержащего информацию о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в образовательное учреждение – сотрудник учреждения, ответственный за прием, регистрацию документов;

- за рассмотрение заявления и подготовку письма, содержащего информацию о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в образовательное учреждение – сотрудник учреждения, ответственный за предоставление услуги;

Ответственность сотрудников учреждения, ответственных за предоставление услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.3. Контроль полноты и качества предоставления услуги осуществляется министром и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) сотрудников.

Периодичность проведения проверок носит плановый характер (осуществляется на основании полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления услуги отдельным категориям заявителей) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

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

4.5. В целях контроля за предоставлением услуги граждане, их объединения и организации имеют право запросить и получить, а сотрудники учреждения обязаны им предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, относящимися к предоставлению услуги, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

По результатам рассмотрения документов и материалов граждане, их объединения и организации направляют в министерство и учреждение предложения, рекомендации по совершенствованию качества и порядка предоставления услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении сотрудниками, ответственными за предоставление услуги, положений административного регламента, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

## **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, а также сотрудников учреждения**

5.1. Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления услуги.

Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления услуги.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

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

- нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении услуги;
- нарушение срока предоставления услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Астраханской области, для предоставления услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Астраханской области, для предоставления услуги, у заявителя;

- отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Астраханской области;

- за требование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Астраханской области;

- отказ учреждения, сотрудника учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

### 5.3. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

5.3.1. Жалоба может быть подана лично, направлена по почте, через автономное учреждение Астраханской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ), с использованием сети «Интернет», официального сайта министерства и учреждения, единого портала либо регионального портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3.2. Почтовый адрес министерства: 414000, г. Астрахань, ул. Адмиралтейская, 21, министерство образования и науки Астраханской области;

Адрес электронной почты министерства: [astminobr@mail.ru](mailto:astminobr@mail.ru);

Почтовый адрес, адрес электронной почты учреждений (приложение № 3 к административному регламенту);

Адрес единого портала: <http://www.gosuslugi.ru>;

Адрес регионального портала: <http://gosuslugi.astrobl.ru>;

Почтовый адрес МФЦ: 414014 г. Астрахань, ул. Бабефа/пер. Островского, д.8/2.

Адрес электронной почты МФЦ: [astr\\_mfc@mail.ru](mailto:astr_mfc@mail.ru), адрес сайта МФЦ: [mfc.astrobl.ru](http://mfc.astrobl.ru).

Call-центр МФЦ (Центр обработки вызовов): 31-70-53, 31-70-57.

5.3.3. Личный прием заявителей осуществляет министр, первый заместитель министра, руководитель учреждения. Личный прием заявителей проводится по адресу министерства, указанному в подпункте 5.3.2 пункта 5.3 административного регламента.

Личный прием заявителей проводится по предварительной записи, которая осуществляется ежедневно в приемной министра либо в приемной руководителя учреждения. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность.

Содержание устной жалобы заносится в карточку личного приема заявителя. В случае если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях ответ дается в установленном настоящим разделом административного регламента порядке.

### 5.4. Исчерпывающий перечень случаев, в которых ответ на жалобу не дается.

В случае, если в письменной жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается. Если в указанной жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.



Жалоба, в которой обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему жалобу, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Министерство, учреждение или должностное лицо министерства, сотрудник учреждения при получении письменной 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 случае, если текст письменной жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, 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.

В случае, если в письменной жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, министр или руководитель учреждения вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу, сотруднику учреждения. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

В случае, если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу в министерство или соответствующему должностному лицу или сотруднику учреждения.

В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.5. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы заявителя в министерство, учреждение или соответствующему должностному лицу министерства, сотруднику учреждения.

Жалоба должна содержать:

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

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) министерства, должностного лица министерства, либо учреждения, сотрудника учреждения;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) министерства, должностного лица министерства, либо учреждения, сотрудника учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.6. Права заявителей на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Для обоснования и рассмотрения жалобы заявители имеют право представлять в министерство дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

Министерство или должностное лицо министерства по направленному в установленном порядке запросу заявителя, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения жалобы, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления

5.7. Органы государственной власти и должностные лица, либо государственные учреждения, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в учреждение. Жалобы на решения, принятые руководителем учреждения подаются в министерство.

5.8. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в министерство, учреждение подлежит рассмотрению должностным лицом, сотрудником учреждения, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа министерства, должностного лица министерства либо учреждения, сотрудника учреждения в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации, если Правительством Российской Федерации не установлен сокращенный срок рассмотрения жалобы.

5.9. Результат досудебного (внесудебного) обжалования.

5.9.1. По результатам рассмотрения жалобы, принимается одно из следующих решений:

- об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправлении допущенных учреждением, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Астраханской области, а также в иных формах;

- об отказе в удовлетворении жалобы.

5.9.2. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного подпункте 5.9.1 пункта 5.9 административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.9.3. 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.

5.9.4. Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные (в том числе в электронной форме) и устные с согласия заявителя ответы.

Приложение № 1 к административному регламенту

Блок-схема последовательности административных процедур по предоставлению государственной услуги «Предоставление информации о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в образовательное учреждение»

Прием и регистрация заявления граждан (1 день)

Рассмотрение заявления, подготовка информации (8 дней)

Выдача или направление ответа заявителю (1 день)

Приложение № 2 к административному регламенту

(Образец)

Руководителю учреждения \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Наименование учреждения)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О./наименование юридического лица)

Адрес проживания (фактический)  
\_\_\_\_\_

Почтовый адрес (юридический ад-рес) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Электронный адрес \_\_\_\_\_

Контактный телефон \_\_\_\_\_

Заявление

Прошу предоставить следующую информацию:

(нужное отметить)

- о результатах сданных экзаменов;
- о результатах тестирования;
- о результатах иных вступительных испытаний;
- о зачислении в образовательное учреждение.

Информацию прошу выдать \_\_\_\_\_

(указать способ передачи: лично заявителю, уполномоченному лицу или отправить по почте либо в электронном виде)

\_\_\_\_\_  
(дата заполнения)                      \_\_\_\_\_  
(подпись)

### **Приложение № 3 к административному регламенту**

Информация о месте нахождения, справочных телефонах, адресах электронной почты и официальных сайтах учреждений начального профессионального, среднего профессионального и высшего профессионального образования, имеющих государственную аккредитацию

№ п/п

Наименование учреждения

Юридический адрес Телефон

#### **Начальное профессиональное образование**

1. Государственное автономное образовательное учреждение Астраханской области начального профессионального образования «Профессиональное училище № 1»  
414042 г. Астрахань, ул. Магистральная, д.1;  
E-mail: eiprofi-1@ Rambler.ru  
Адрес официального сайта: [www.astpu.ru](http://www.astpu.ru)  
57-73-88 (ф)
2. Государственное автономное образовательное учреждение Астраханской области начального профессионального образования «Профессиональное училище № 3»  
414018 г. Астрахань, ул. Адм. Нахимова, д.62;  
E-mail: pu\_3@mail.ru  
Адрес официального сайта: [www.nsportal.ru/site/188360](http://www.nsportal.ru/site/188360)  
45-38-02 (ф)
3. Государственное автономное образовательное учреждение Астраханской области начального профессионального образования «Профессиональное училище № 6»  
414011г. Астрахань, ул. Комарова, д.55;  
E-mail: agpu\_6@astranet.ru  
Адрес официального сайта:  
[www.astprof6.ru](http://www.astprof6.ru)  
49-11-70 (ф)
4. Государственное автономное образовательное учреждение Астраханской области начального профессионального образования «Профессиональный лицей»  
414017 г. Астрахань, ул. Таганская, д.30;  
E-mail: proflicey9@bk.ru  
Адрес официального сайта: [www.proflicey9.ru](http://www.proflicey9.ru)  
59-73-22 (ф)
5. Государственное автономное образовательное учреждение Астраханской области начального профессионального образования «Профессиональный лицей № 17 г. Астрахани»  
414065 г. Астрахань, пер. Смоляной, д.4;  
E-mail: licey-17@ Rambler.ru  
Адрес официального сайта: [www.astlicey](http://www.astlicey) 25-04-72 (ф)
6. Государственное автономное образовательное учреждение Астраханской области начального профессионального образования «Профессиональное училище № 20»  
416340 Астраханская область, Икрянинский район, с. Икряное ул. Пионерская, д.24;  
E-mail: pu20-ikryanoe@mail.ru \*  
8(851-44)2-04-71 (ф)



7. Государственное автономное образовательное учреждение Астраханской области начального профессионального образования «Профессиональное училище № 21»  
416410 Астраханская область, Лиманский район, п. Лиман, ул. Победы, д.34;  
E-mail: limpu-21@mail.ru  
Адрес официального сайта: www.limpu21taba.ru  
(851-47)2-12-50 (ф)

8. Государственное автономное образовательное учреждение Астраханской области начального профессионального образования «Профессиональный лицей № 23»  
414018 г. Астрахань,  
ул. Сабан-Яр, д.11;  
E-mail: cabanc-yar@mail.ru  
Адрес официального сайта: www.astrpl23.ucoz.ru  
39-15-71 (ф)

9. Государственное автономное образовательное учреждение Астраханской области начального профессионального образования «Профессиональное училище № 24»  
416300 Астраханская область, Камызякский район, г. Камызяк, ул. М. Горького, д.109;  
E-mail: sptu24@yandex.ru  
Адрес официального сайта: www.kam-pu24.jimbo.com  
8(851-45)9-15-44 (ф)

10. Государственное автономное образовательное учреждение Астраханской области начального профессионального образования «Профессиональное училище № 25»  
416150, Астраханская область, Красноярский район, с. Красный Яр, ул. Леонова, д.17;  
E-mail: ptu25@inbox.ru  
8(851-46) 9-29-57 (ф)

11. Государственное бюджетное образовательное учреждение Астраханской области начального профессионального образования «Профессиональное училище № 26»  
416010 Астраханская область, Харабалинский район, г. Харабали, ул. В.Терешковой, д.11;  
E-mail: har\_pu26@mail.ru  
Адрес официального сайта: www.nsportal.ru/site/68720  
8(851-48)5-80-61 (ф)

#### **Среднее профессиональное образование:**

1. Государственное бюджетное образовательное учреждение Астраханской области среднего профессионального образования «Астраханский государственный колледж профессиональных технологий»  
414011г. Астрахань, ул. Туапсинская, д.34;  
E-mail: agkpt@astranet.ru  
Адрес официального сайта: www.agkpt.ru  
49-12-07 (ф)

2. Государственное бюджетное образовательное учреждение Астраханской области среднего профессионального образования «Астраханский губернский техникум»  
414000г. Астрахань, ул. Шаумяна, д.60;  
E-mail: astgt@yandex.ru  
Адрес официального сайта: астгт.рф

52-24-84 (ф)

3. Государственное бюджетное образовательное учреждение Астраханской области среднего профессионального образования «Астраханский колледж строительства и экономики»

414056г. Астрахань, ул. Татищева, д. 18 «Б»;

E-mail: acbe@mail.ru;

Адрес официального сайта: www.acbe-edu.ru

49-42-06 (ф)

4. Государственное бюджетное образовательное учреждение Астраханской области среднего профессионального образования «Астраханский технологический техникум»

414000 г. Астрахань, ул. Герцена, д. 23/Шевченко, д. 10;

E-mail: astra.tehnikum@yandex.ru

Адрес официального сайта: www.atlp.ru

51-82-74 (ф)

5. Государственное бюджетное образовательное учреждение Астраханской области среднего профессионального образования «Астраханский государственный политехнический колледж»

414041г. Астрахань, ул. Куликова, д. 42;

E-mail: info@aspc-edu.ru

Адрес официального сайта: www.aspc-edu.ru

30-84-95 (ф)

6. Государственное бюджетное образовательное учреждение Астраханской области среднего профессионального образования «Камызякский сельскохозяйственный колледж»

416341 Астраханская область, Камызякский район, г. Камызяк, ул. Любича, д. 14;

E-mail: college@kam.astranet.ru

Адрес официального сайта: www.kamsk.org

8(851-45)90-2-55 (ф)

7. Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Астраханской области «Астраханский социально-педагогический колледж»

414040 г. Астрахань, ул. Коммунистическая, д. 48;

E-mail: astraped@yandex.ru

Адрес официального сайта: www.aspk.org

51-10-52 (ф)

8. Государственное автономное образовательное учреждение Астраханской области среднего профессионального образования «Ахтубинский губернский колледж»

416500 Астраханская область, г. Ахтубинск, ул. Пролетарская, д. 90;

E-mail: licei22\_90@mail.ru \*

8(851-41)5-24-59 (ф)

9. Государственное автономное образовательное учреждение Астраханской области среднего профессионального образования «Черноярский губернский колледж»

416251 Астраханская область, Черноярский район, с. Солёное Займище,

ул. Степная, д. 2 А;

E-mail: solenschool@mail.ru

Адрес официального сайта: www.30chernoyar-gcollej.edusite.ru

8(851-49)2-54-85 (ф)

10. Государственное бюджетное образовательное учреждение Астраханской области среднего профессионального образования «Астраханский колледж вычислительной техники»

414056г. Астрахань,

пер. Смоляной, д. 2;

E-mail: [office@akvt.ru](mailto:office@akvt.ru)

Адрес официального сайта: [www.akvt.ru](http://www.akvt.ru)

54-08-35 (ф)

11. Государственное бюджетное образовательное учреждение Астраханской области среднего профессионального образования «Астраханский автомобильно-дорожный колледж»

414000 г. Астрахань, ул. Тургенева, д.4;

E-mail: [aadk@astranet.ru](mailto:aadk@astranet.ru)

Адрес официального сайта: [www.aadk.astranet.ru](http://www.aadk.astranet.ru)

63-07-71 (ф)

Высшее профессиональное образование

12. Государственное автономное образовательное учреждение Астраханской области высшего профессионального образования «Астраханский инженерно-строительный институт»

414056 г. Астрахань,

ул. Татищева, 18;

E-mail: [buildinst@mail.ru](mailto:buildinst@mail.ru)

Адрес официального сайта: [www.aucu.ru](http://www.aucu.ru)

49-42-15(ф)