



Свердловская область
город Каменск-Уральский
Орган местного самоуправления
«Управление образования города Каменска-Уральского»

П Р И К А З

от 28.02.2011 № 39

***Об утверждении Административного регламента
предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации
о деятельности органа местного самоуправления «Управление образования
города Каменска-Уральского» по запросу***

Руководствуясь Федеральным законом от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 15.06.2009г. № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления и использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет», постановлением администрации города Каменска-Уральского от 27.09.2010г. № 1018 «О реализации некоторых положений Федерального закона от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о деятельности органа местного самоуправления «Управление образования города Каменска-Уральского» по запросу (прилагается).

2. Опубликовать настоящий приказ в газете «Каменский рабочий» и разместить на официальном сайте Управления образования.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. начальника
Управления образования

И.Н. Постников

УТВЕРЖДЕН
приказом начальника
Управления образования
от 28.02.2011 № 39

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
*предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации
о деятельности органа местного самоуправления «Управление образования
города Каменска-Уральского» по запросу*

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Административный регламент по предоставлению информации о деятельности органа местного самоуправления «Управление образования города Каменска-Уральского» по запросу (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания благоприятных условий для получателей муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению информации о деятельности органа местного самоуправления «Управление образования города Каменска-Уральского» по запросу (далее - муниципальная услуга).

1.2. Предоставление муниципальной услуги регулируют следующие нормативные акты:

- Конституция Российской Федерации, принятая всенародным голосованием 12 декабря 1993 года (с учётом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008 № 6-ФКЗ и от 30.12.2008 № 7-ФКЗ) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4, ст. 445);

- Закон Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании» (в редакции Федерального закона от 13 января 1996 года № 12-ФЗ) (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, № 30, ст. 1797; Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 3, ст. 150; 2004, № 35, ст. 3607; 2006, № 1, ст. 10; 2007, № 1 (ч.1), ст. 5; № 7, ст. 838; № 43, ст. 5084; 2008, № 52 (ч.1), ст. 6236);

- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1998, № 31, ст. 3802);

- Федеральный закон от 16.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2003, № 40, ст.3822; 2007, № 43, ст.5084);

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410);

- Федерального закона РФ от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2007, № 10, ст. 1152; 2008, № 52 (ч. 1), ст. 6222; 2009, № 29, ст. 3597);

- Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 7, ст. 776);

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179);

- Устав муниципального образования город Каменск-Уральский («Каменский рабочий», № 34, 24.03.2006);

- Положение об органе местного самоуправления «Управлении образования города Каменска-Уральского», утвержденное решением Каменск-Уральской городской Думы от 24.05.2006 № 172 (с изменениями, утвержденными решением Каменск-Уральской городской Думы от 10.11.2010 № 274).

1.3. Заявителями муниципальной услуги являются граждане (физические лица), индивидуальные предприниматели, организации (юридические лица) либо их представители, полномочия которых оформляются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, осуществляющие поиск информации о деятельности органа местного самоуправления «Управление образования города Каменска-Уральского» (далее – Управление образования) и подведомственных ему учреждений (далее – заявители).

1.4. Порядок информирования заинтересованных лиц о правилах предоставления муниципальной услуги:

1.4.1. Информация о месте нахождения и графике работы Управления образования:

- юридический / почтовый адрес - 623400, Свердловская область, г. Каменск-Уральский, пр.Победы, 15а;

- график работы Управления образования:

с 01 сентября по 31 мая каждого года: понедельник – четверг с 8.30 до 17.30, пятница с 8.30 до 17.00;

с 01 июня по 31 августа каждого года: понедельник – четверг с 8.00 до 17.00, пятница – с 8.00 до 16.00.

1.4.2. Справочный номер телефона (факса) Управления образования 8 (3439) 32-21-92;

1.4.3. Адрес официального Интернет-сайта Управления образования и адреса электронной почты:

Интернет–сайт: <http://www.mouo.kamensktel.ru>

e-mail: mouo@kamensktel.ru.

1.4.4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги:

- в случае обращения с запросом заявитель сообщает следующее:
фамилию, имя и отчество гражданина (физического лица), домашний адрес;
содержание запрашиваемой информации;
номер телефона.

Информирование граждан проводится устно или письменно;

- индивидуальное устное информирование заявителя по телефону по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется уполномоченными лицами Управления образования;

- лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование по телефону, должно принять все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности лица, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут. При невозможности лица, осуществляющего предоставление муниципальной услуги, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста, или сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию;

- в случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, заявителю может быть предложено обратиться в письменном виде;

- для получения информации о деятельности Управления образования и его подведомственных учреждений заявителю необходимо направить в Управление образования запрос (далее – запрос) о предоставлении такой информации в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа.

В запросе указываются почтовый адрес, номер телефона и (или) факса, адрес электронной почты для направления ответа на запрос или уточнения содержания запроса, а также фамилия, имя и отчество гражданина (физического лица) либо наименование организации (юридического лица), запрашивающих информацию о деятельности Управления образования или его подведомственных учреждений. Анонимные запросы не рассматриваются. В запросе, составленном в письменной форме, указывается наименование органа местного самоуправления, в который направляется запрос (орган местного самоуправления «Управление образования города Каменска-Уральского»), фамилия и инициалы или должность соответствующего должностного лица, к которому адресован запрос и пишется слово «Запрос».

В обращении заявителя может содержаться просьба о выдаче информации лично заявителю или его уполномоченному представителю при их обращении или направлении ее по почте (в том числе электронной). При отсутствии в заявлении указания на способ получения заявителем информации ответ ему направляется по почте.

Ответ на обращение заявителя предоставляется с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя.

При составлении запроса используется государственный язык Российской Федерации.

1.4.5. Информация, указанная в пунктах 1.4.1-1.4.4. настоящего Регламента, размещается:

1) в печатной форме на информационных стендах в вестибюле здания Управления образования;

2) в электронном виде в сети Интернет: на сайтах муниципального образования город Каменск-Уральский и Управления образования.

В случае, если в указанную информацию были внесены изменения, то она в течение 5 рабочих дней подлежит обновлению на информационных стендах и на сайтах.

1.5. Жалоба (заявление на решения и (или) действия (бездействие) исполнителей, должностных лиц Управления образования) может быть подана гражданином в течение трех месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав, свобод и законных интересов, в суд общей юрисдикции по месту его жительства или в суд по месту нахождения Управления образования по адресу: ул. Тевосяна, 1, г. Каменск-Уральский, Свердловская область, 623400.

В случае, если действия (бездействие), принятое решение в ходе рассмотрения запроса, затрагивает права и законные интересы гражданина в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности, жалоба (заявление) направляется в течение трех месяцев со дня, когда гражданину стало известно о нарушении его прав и законных интересов, в Арбитражный суд Свердловской области по адресу: ул. Ленина, 34, г. Екатеринбург, 620019.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации о деятельности органа местного самоуправления «Управление образования города Каменска-Уральского» по запросу».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется органом местного самоуправления «Управление образования города Каменска-Уральского».

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги: предоставление информации о деятельности Управления образования и подведомственных ему учреждений по запросу или мотивированный отказ в ее предоставлении.

Информация о деятельности Управления образования – это информация (в том числе документированная), созданная Управлением образования в пределах своих полномочий, либо поступившая в Управление образования. К информации о деятельности Управления образования также относятся муниципальные правовые акты, устанавливающие структуру, полномочия, порядок формирования и деятельности Управления образования, его подведомственных учреждений, иная информация касающаяся деятельности Управления образования и его подведомственных учреждений.

Предоставление муниципальной услуги завершается путем получения заявителем:

- ответа в соответствии с запросом;
- ответа об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:

- по устному запросу – не более 30 минут;
- по письменному запросу – не более 30 календарных дней.

В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в запросе, истребования дополнительных материалов из других органов и организаций принятия других мер, срок рассмотрения запроса может быть продлен начальником Управления образования не более чем на тридцать календарных дней с уведомлением об этом заявителя и обоснованием необходимости продления сроков.

2.5. Правовым основанием для предоставления муниципальной услуги является письменный или устный запрос граждан (физических лиц), индивидуальных предпринимателей или организаций (юридических лиц).

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги в соответствии с нормативными правовыми актами, непосредственно регулирующими предоставление муниципальной услуги:

2.6.1. При устном обращении заявитель, представитель заявителя предъявляет: документ, удостоверяющий личность; доверенность на представление интересов заявителя, оформленную в соответствии с гражданским законодательством.

2.6.2. При письменном обращении заявитель оформляет письменный запрос в произвольной форме при условии соблюдения требований к его оформлению, определённых ст. 7 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и п. 1.4.4. настоящего Регламента.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги отсутствует.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

- при устном запросе заявитель (его представитель) не предоставил документы, указанные в п. 2.6.1. настоящего Регламента;

- содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности Управления образования;

- запрашиваемая информация не относится к деятельности Управления образования и подведомственных ему муниципальных образовательных учреждений;

- в письменном запросе не указаны фамилия гражданина (наименование юридического лица), направившего запрос, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в запросе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (такой запрос остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

- текст обращения не поддается прочтению;

- в письменном запросе гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в запросе не указывается новая запрашиваемая информация;

- 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 в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений);

- в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении запроса, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов;

- заявитель при устном обращении находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии.

2.9. Муниципальная услуга заявителям предоставляется на бесплатной основе.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче устного запроса составляет не более 60 минут, при подаче письменного запроса – не более 5 минут; при получении результата предоставления муниципальной услуги – не более 5 минут.

2.11. Время, затрачиваемое на регистрацию запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, должно составлять не более 5 минут.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.12.1. Требования к размещению и оформлению помещения.

Выбор помещения, в котором планируется предоставление муниципальной услуги, должен осуществляться с учётом пешеходной доступности (не более 10 минут пешком) для заявителей от остановок общественного транспорта.

2.12.2. Требования к оборудованию мест ожидания.

- прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах);

- присутственные места включают места для ожидания, информирования, приема заявителей. Помещения должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы». СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 (зарегистрированы Министерством юстиции Российской Федерации 10.06.2003 № 4673);

- места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов;

- места ожидания в очереди должны быть оборудованы стульями, скамьями (банкетками).

2.12.3. Требования к парковочным местам.

На территории, прилегающей к месторасположению помещения, в котором предоставляется муниципальная услуга, могут быть оборудованы места для парковки автотранспортных средств. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.12.4. Требования к оформлению входа в здание.

Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию;

- а) наименование;
- б) адрес;
- в) режим работы.

2.12.5. Требования к местам для информирования заявителей, получения информации и заполнения необходимых документов

- места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами;
- места для возможности оформления документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

2.12.6. Требования к местам для приема заявителей:

- прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляется ответственным лицом;
- кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

а) номера кабинета,

б) фамилии, имени, отчества и должности лица, предоставляющего муниципальную услугу,

в) режима работы;

- каждое рабочее место лица, осуществляющего предоставление муниципальной услуги, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам. При организации рабочих мест для данных лиц должна быть предусмотрена возможность свободного входа и выхода из помещения при необходимости.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.13.1. Показатели доступности муниципальной услуги:

- информированность заявителя о получении муниципальной услуги: содержание, порядок и условия её получения;
- комфортность ожидания муниципальной услуги: оснащенные места ожидания, санитарно-гигиенические условия помещения (освещенность, просторность, отопление), эстетическое оформление;
- комфортность получения муниципальной услуги: техническая оснащенность, санитарно-гигиенические условия помещения (освещенность, просторность, отопление), эстетическое оформление, комфортность организации процесса (отношение лица, уполномоченного на предоставление услуги, к заявителю: вежливость, тактичность);
- бесплатность получения муниципальной услуги;
- территориальная доступность: транспортная и пешеходная;
- физическая доступность: режим работы лиц, уполномоченных оказывать муниципальную услугу;
- возможность обжалования действий (бездействия) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном и в судебном порядке.

2.13.2. Показатели качества муниципальной услуги:

- оперативность оказания муниципальной услуги: соответствие стандарту времени, затраченного на подготовку необходимых документов, ожидание муниципальной услуги, непосредственное получение муниципальной услуги;
- точность обработки данных, правильность оформления документов;
- компетентность лиц, уполномоченных оказывать муниципальную услугу: профессиональная грамотность;
- количество обоснованных жалоб.

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

3.1. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур:

- при письменном обращении – прием, проверка документов и регистрация запроса; при устном обращении – проверка документов, указанных в п. 2.6.1. настоящего Регламента, регистрация заявителя должностным лицом, осуществляющим прием граждан, в Журнале учета устного приема граждан (приложение № 1), при этом содержание запроса заносится в карточку личного приема гражданина (приложение № 2);

- представление устного ответа, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- направление письменного запроса на рассмотрение начальнику Управления образования для резолюции (определения исполнителя);

- направление начальником Управления образования письменного запроса специалисту, в должностные обязанности которого входит выполнение соответствующей функции, для подготовки ответа;

- рассмотрение запроса специалистом, подготовка запроса на предоставление требуемой заявителю информации (при необходимости) и подготовка письменного ответа;

- передача ответа на запрос начальнику Управления образования на подпись;

- регистрация и отправка ответа на запрос заявителю специалистом в области оперативного управления системой образования.

3.2. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги наглядно представлена Блок-схеме (приложение № 3).

3.3. Приём устных запросов осуществляется начальником Управления образования и его заместителем. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на запрос с согласия заявителя даётся 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 в порядке, установленном п.п. 3.7.-3.11. настоящего Регламента.

3.4. Прием письменных запросов осуществляется специалистом в области оперативного управления системой образования, в должностные обязанности которого входит выполнение соответствующей функции, в соответствии с графиком работы Управления образования, указанным в пункте 2.1. настоящего Регламента.

3.5. Специалист в области оперативного управления системой образования регистрирует письменные запросы в журнале входящей корреспонденции и ставит их на контроль.

Запрос, составленный в письменной форме, подлежит регистрации в течение трех дней со дня его поступления в Управление образования.

Запрос в устной форме подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты и времени поступления должностным лицом, осуществляющим прием граждан, в Журнале учета устного приема граждан

3.6. Специалист в области оперативного управления системой образования в течение 1 рабочего дня после регистрации письменного запроса направляет его на рассмотрение начальнику Управления образования для резолюции (определения исполнителя).

3.7. Специалист в области оперативного управления системой образования в течение 1 рабочего дня после поступления письменного запроса с резолюцией начальника Управления образования направляет данный запрос специалисту Управления образования, руководителю структурного подразделения Управления образования, в должностные обязанности которого входит выполнение соответствующей функции, для подготовки ответа (далее – ответственное лицо).

3.8. Ответственное лицо рассматривает письменный запрос в срок, установленный начальником Управления образования, готовит ответ на него в письменной форме, и передает начальнику Управления образования на подпись. В ответе должна содержаться или прикладываться к нему запрашиваемая информация либо содержаться мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги по основаниям, определенным пунктом 2.8. настоящего Регламента. Требования к ответу на письменный запрос:

3.8.1. В ответе на запрос указываются: наименование, почтовый адрес Управления образования, должность лица, подписавшего ответ, а также реквизиты ответа на запрос (регистрационный номер и дата).

3.8.2. В случае если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен. В случае, если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, Управление образования обязано предоставить запрашиваемую информацию, за исключением информации ограниченного доступа.

3.8.3. При запросе информации о деятельности Управления образования, опубликованной в средствах массовой информации либо размещенной в сети Интернет, в ответе на запрос Управление образования может ограничиться указанием названия, даты выхода и номера средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронного адреса официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

3.8.4. В случае если предоставление запрашиваемой информации невозможно в течение 30 дней с момента регистрации запроса, то ответственное лицо готовит в адрес заявителя письмо за подписью начальника Управления образования о продлении сроков рассмотрения обращения на срок, не более 30 календарных дней.

3.8.5. Ответ, содержащий отказ в предоставлении муниципальной услуги, должен содержать причины отказа и способы их устранения. Ответ об отказе в предоставлении муниципальной услуги в течение 7 календарных дней с момента регистрации запроса направляется заявителю по почте.

3.9. Ответ на запрос в течение 1 рабочего дня после его подписания регистрируется специалистом в области оперативного управления системой образования в журнале исходящей корреспонденции и снимается с контроля.

3.10. Специалист в области оперативного управления системой образования в течение 2 рабочих дней после совершения административных действий, предусмотренных в пункте 3.9. настоящего Регламента, направляет заявителю ответ на запрос по почте по адресу, указанному в запросе, либо выдает его лично заявителю или его уполномоченному представителю.

3.11. Все запрашиваемые сведения предоставляются заявителю на бумажном носителе в текстовой форме.

3.12. По просьбе заявителя отправка ответа может быть продублирована с использованием средств факсимильной связи, электронной почты.

3.13. В случае, если в запросе не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, то ответ на запрос не дается.

Если текст запроса не поддается прочтению, ответ на запрос не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА

4.1. Формами контроля за соблюдением исполнения административной процедуры являются:

- проводимые уполномоченными начальником Управления образования лицами проверки ведения делопроизводства;
- проведение плановых и внеплановых контрольных проверок за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан включает в себя выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.3. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок при осуществлении контроля за исполнением муниципальными служащими положений Регламента.

4.3.1. Плановые проверки проводятся в соответствии с Планом-графиком работы Управления образования, утверждаемым распоряжением начальника Управления образования, на каждый учебный год.

4.3.2. Плановые проверки проводятся не реже 1 раза в год и включают в себя выявление и устранение нарушений порядка и сроков предоставления муниципальной услуги, выполнения административных процедур.

4.3.3. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб заявителей в ходе предоставления муниципальной услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов Управления образования.

Внеплановые проверки проводятся комиссией, формируемой на основании распоряжения начальника Управления образования. Результат деятельности комиссии оформляется в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.3.4. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги по рассмотрению обращений граждан (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

4.4. В рамках контроля за соблюдением порядка предоставления муниципальной услуги проводится не только мониторинг соблюдения сроков на всех этапах рассмотрения обращений граждан, но и анализ содержания поступающих обращений, принимаются меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей.

4.5. По результатам контроля в случае выявления нарушений порядка и сроков предоставления муниципальной услуги осуществляется привлечение виновных лиц к дисциплинарной ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ, УЧАСТВУЮЩИХ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

5.1. Заинтересованные лица имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий или бездействия Управления образования, муниципальных служащих Управления образования, участвующих в предоставлении муниципальной услуги во внесудебном порядке.

5.2. Жалоба на действия (бездействие) муниципальных служащих и принятые ими решения при предоставлении муниципальной услуги, нарушение административных процедур (далее по тексту - жалоба) может быть подана начальнику Управления образования; на действия (бездействие) начальника Управления образования – главе города Каменска-Уральского.

5.3. Жалоба подается в письменной форме, должна быть подписана лицом, обратившимся с жалобой (его уполномоченным представителем) и содержать:

а) наименование должности, фамилию, имя, отчество должностного лица действия (бездействия) и (или) решения которого обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество лица, подавшего жалобу, его место жительства или местонахождение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, личную подпись и дату;

в) существо обжалуемых действий (бездействие), решений.

5.4. Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую действующим законодательством тайну.

5.5. Перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы:

- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления образования;

- в обращении обжалуется судебное решение;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в Управление образования либо его должностному лицу;

- заявитель при устном обращении находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии.

5.6. Жалоба должна быть рассмотрена в течение 30 дней с момента её поступления.

5.7. В результате рассмотрения жалобы на действия (бездействие) лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, принимается решение об удовлетворении жалобы с принятием мер к устранению выявленных нарушений и решении вопроса о наказании виновных лиц либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Приложение № 1
к Административному регламенту

Основные разделы Журнала учета устного приема граждан.

№ п/п	Дата приема	Ф.И.О. заявителя	Адрес	Место работы	Краткое содержание обращения	Результат (принятые меры)	Примечания
1	2	3	4	5	6	7	8

Приложение № 1
к Административному регламенту

КАРТОЧКА УЧЕТА УСТНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

« ___ » _____ 200__ г. № _____

Кем принят _____
должность, ФИО ответственного лица

Фамилия, имя, отчество _____

Место работы _____

Адрес _____

Краткое содержание обращения _____

Результаты рассмотрения: _____

удовлетворено _____

разъяснено _____

отказано, по каким причинам _____

направлено, куда и когда _____

срок дополнительного контроля _____

Отметка об исполнении и дата _____

Подпись исполнителя _____

**Блок-схема
последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги**



