

**ОРГАН МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ
«УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА КАМЕНСКА-УРАЛЬСКОГО»**

**ПРИКАЗ
от 28 февраля 2011 г. № 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 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 № 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 27.09.2010 № 1018 «О реализации некоторых положений Федерального закона от 27.07.2010 № 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

**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 учетом 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);

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2003, № 40, ст. 3822; Парламентская газета от 08.10.2003 № 186, Российская газета от 08.10.2003 № 202);

- Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Парламентская газета от 13-19.02.2009 № 8, Российская газета от 13.02.2009 № 25, Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 7, ст. 776);

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2012, № 53 (ч. 1), ст. 7598);

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

- Положением об органе местного самоуправления «Управление образования города Каменска-Уральского», утвержденным Решением Городской Думы г. Каменска-Уральского от 18.06.2014 № 306 («Каменский рабочий», 2014, 24 июня, № 49).

(в ред. приказа начальника Управления образования от 14.09.2016 № 215)

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 1 сентября по 31 мая каждого года: понедельник - четверг с 8.30 до 17.30, пятница с 8.30 до

17.00;

с 1 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.obr-ku.ru>;

(в ред. приказа начальника Управления образования от 27.02.2013 № 51)

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. Шарташская, 4, г. Екатеринбург, 620075.
(в ред. приказа начальника Управления образования от 14.09.2016 № 215)

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 15 минут;

(в ред. приказа начальника Управления образования от 28.10.2013 № 256)

- 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, определенных 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 15 минут, при подаче письменного запроса - не более 5 минут; при получении результата предоставления муниципальной услуги - не более 5 минут.

(в ред. приказа начальника Управления образования от 28.10.2013 № 256)

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 учетом пешеходной доступности (не более 10 минут пешком) для заявителей от остановок общественного транспорта.

В помещении, в котором предоставляется муниципальная услуга, обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- возможность беспрепятственного входа и выхода из них;

- возможность самостоятельного передвижения в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги, в том числе с помощью муниципальных служащих, предоставляющих муниципальную услугу, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в здание, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью муниципальных служащих, предоставляющих муниципальную услугу;

- установка при входе в здание Управления образования кнопки вызова, позволяющей обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски, к получению муниципальной услуги.

- содействие инвалиду при входе в здание и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по территории здания;

- надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для предоставления муниципальной услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

- обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. № 386н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 21 июля 2015 года, регистрационный № 38115).

(в ред. приказа начальника Управления образования от 14.09.2016 № 215)

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

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 ее 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);

- оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления муниципальной услуги, в том числе об оформлении необходимых для предоставления муниципальной услуги документов, о совершении ими других необходимых для предоставления муниципальной услуги действий;

- предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, муниципальной услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

- оказание работниками (сотрудниками) иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальных услуг наравне с другими лицами;

- наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления муниципальной услуги (в том числе на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, а также аудиоконтур (индукционной системы для слабослышащих);

- 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.

(в ред. приказа начальника Управления образования от 14.09.2016 № 215)

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. Прием 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 дается 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 пп. 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) УПРАВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАНИЯ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ, УЧАСТВУЮЩИХ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

(в ред. приказов начальника Управления образования от 27.02.2013 № 51, от 14.09.2016 № 215)

5.1. Если заявитель считает, что решение Управления образования и (или) действия (бездействия) должностных лиц и (или) муниципальных служащих, осуществляющих предоставление муниципальной услуги, нарушают его права и свободы либо не соответствуют закону или иному нормативному правовому акту и нарушают его права и законные интересы, незаконно возлагают на него какие-либо обязанности, то он вправе обжаловать указанные решения, действия (бездействия) во внесудебном порядке.

5.2. Должностными лицами, наделенными полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с настоящим разделом, являются:

- в случаях досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений, действий (бездействия) должностных лиц, муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, - начальник Управления образования;

- в случаях досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений, принятых Управлением образования либо начальником Управления образования, - глава города Каменска-Уральского.

5.3. Должностные лица, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, обеспечивают:

1) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего раздела и главы 2.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) направление жалоб должностному лицу, наделенному полномочиями по их рассмотрению, в случаях, установленных пунктом 5.18 настоящего раздела.

5.4. Управление образования обеспечивает:

1) оснащение мест приема жалоб;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Управления образования, его должностных лиц, муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги и в разделе соответствующего органа на официальном сайте муниципального образования город Каменск-Уральский и Управления образования в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Управления образования, его должностных лиц, муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

4) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления МФЦ приема жалоб.

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами и настоящим Административным регламентом;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.6. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и (или) действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и (или) действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и (или) действием (бездействием) Управления образования, должностного лица Управления образования либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.7. Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе и прилагаемых к ней документах.

5.8. Жалоба подается в письменной форме или в электронном виде на имя должностного лица, наделенного полномочиями по рассмотрению жалоб, указанного в пункте 5.2 настоящего раздела, заявителем либо его уполномоченным представителем.

5.9. В письменной форме жалоба может быть подана:

- в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги);

- при личном приеме заявителя либо его уполномоченного представителя должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб;

- путем направления по почте.

5.10. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.11. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В

качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

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

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

5.12. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта Управления образования в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области».

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.11 настоящего раздела, представляются в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.13. Жалоба может быть подана заявителем также через МФЦ.

При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в орган, указанный, соответственно, в пунктах 5.15, 5.16 настоящего раздела, в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и Управлением образования (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.14. Время приема жалоб в местах предоставления муниципальных услуг должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

5.15. Жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, направляются (представляются) в Управление образования и рассматриваются его начальником в порядке, предусмотренном настоящим разделом и главой 2.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.16. Жалобы на решения, принятые Управлением образования либо его начальником, направляются в Администрацию города Каменска-Уральского и рассматриваются главой города Каменска-Уральского в порядке, предусмотренном Положением об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления муниципального образования город Каменск-Уральский, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, утвержденным постановлением Администрации города Каменска-Уральского от 24.12.2012 № 1787, и главой 2.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.17. Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги МФЦ рассматривается в соответствии с настоящим разделом и главой 2.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Управлением образования.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Управлении образования.

5.18. В случае если рассмотрение жалобы, поданной заявителем в Управление образования, в компетенцию начальника Управления образования не входит в соответствии с требованиями настоящего раздела, то в течение одного рабочего дня со дня ее регистрации Управление образования направляет жалобу должностному лицу, наделенному полномочиями по ее рассмотрению, и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Управлении образования.

5.19. Жалоба, поступившая в письменной форме в Управление образования, подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) Управления образования, его должностных лиц, муниципальных служащих (далее - Журнал) в день ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

Ведение Журнала осуществляется по форме и в порядке, установленном приказом начальника Управления образования.

5.20. Жалоба подлежит рассмотрению начальником Управления образования в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа Управления образования, должностного лица Управления образования в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений жалоба подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

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

5.22. В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.23. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Управлением образования опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) об отказе в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме приказа начальника Управления образования.

5.24. Начальник Управления образования отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

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

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

5.25. При удовлетворении жалобы Управление образования принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

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

5.27. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер (при наличии), дата, место принятия (совершения) обжалуемого решения (действия, бездействия), включая сведения о должностном лице, муниципальном служащем, принявшем (совершившем) обжалуемое решение (действие, бездействие);

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

4) обоснование принятого по жалобе решения;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае если жалоба удовлетворена, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок выдачи результата муниципальной услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.28. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью начальника Управления образования, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.29. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления начальник Управления образования незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.».

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 № 2
к Административному регламенту

(в ред. приказа начальника Управления образования от 14.09.2016 № 215)

КАРТОЧКА
УЧЕТА УСТНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

«__» _____ 200_ г. № _____

Кем принят _____
должность, Ф.И.О. ответственного лица

Фамилия, имя, отчество _____

Место работы _____

Адрес _____

Краткое содержание обращения _____

Результаты рассмотрения: _____

удовлетворено _____

разъяснено _____

отказано, по каким причинам _____

направлено, куда и когда _____

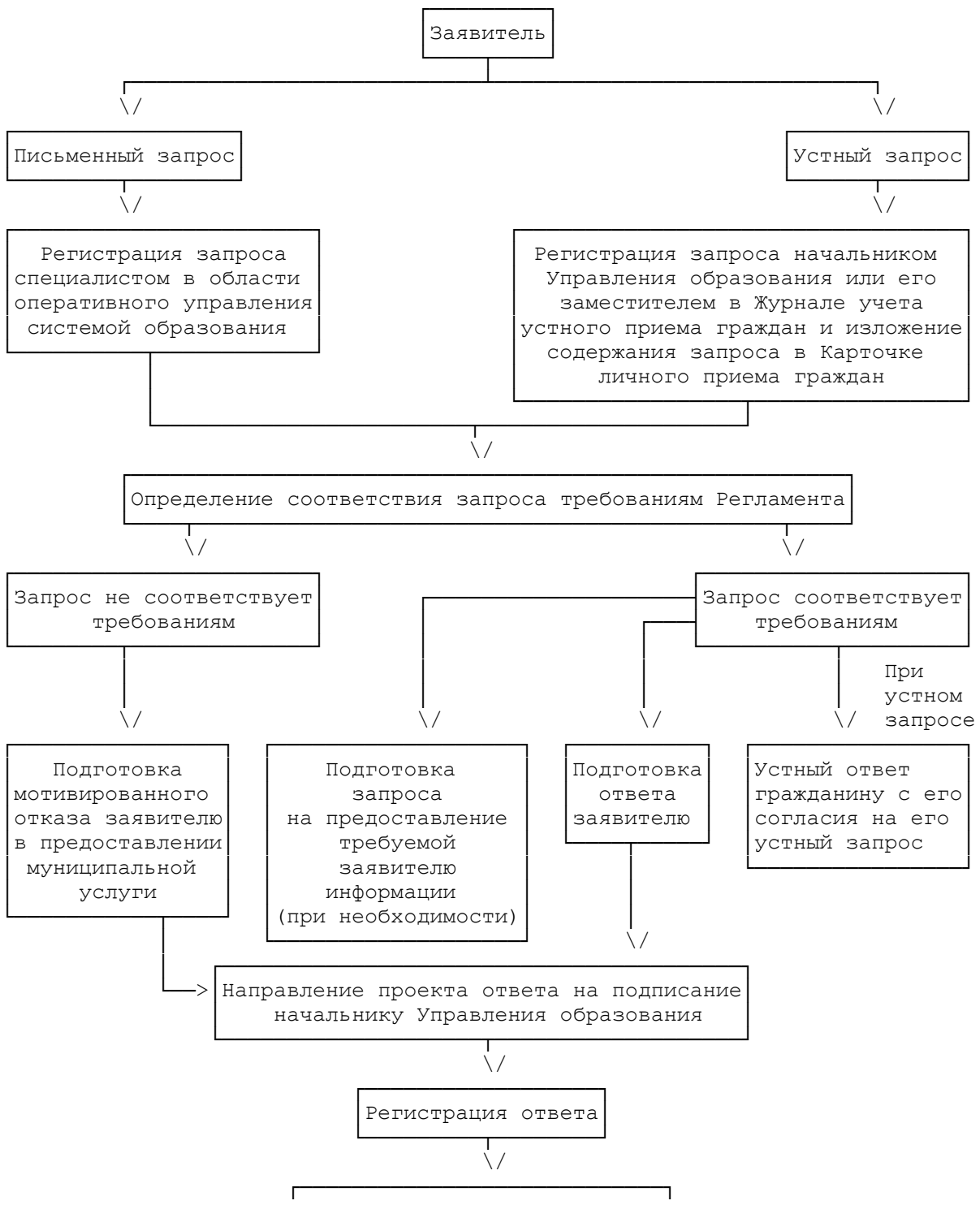
срок дополнительного контроля _____

Отметка об исполнении и дата _____

Подпись исполнителя _____

Приложение № 3
к Административному регламенту

**БЛОК-СХЕМА
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ
ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**



Направление ответа заявителю
