



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

П Р И К А З

от 27.06.2013 № 152

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных общеобразовательных учреждениях
(в ред. приказа начальника Управления образования от 22.10.2014 № 202)

Руководствуясь Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», 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» (в ред. постановлений Администрации города Каменска-Уральского от 20.01.2011 № 21, от 21.07.2011 № 838, от 15.09.2011 № 1092),

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных общеобразовательных учреждениях.

(в ред. приказа начальника Управления образования от 22.10.2014 № 202)

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

3. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник
Управления образования

И.В. Малашенко

Утвержден
приказом начальника
Управления образования
от 27.06.2013 г. № 152

***Административный регламент предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного
дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего
образования, а также дополнительного образования в муниципальных
общеобразовательных учреждениях»***

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных общеобразовательных учреждениях» (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 об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных общеобразовательных учреждениях (далее - муниципальная услуга).

(в ред. приказа начальника Управления образования от 22.10.2014 № 202)

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, N 4, ст. 445);

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2003, № 40, ст. 3822; 2013, № 27, ст. 3477);

- 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; 2013, № 19, ст. 2307, № 27, ст. 3474);

- 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; 2011, № 29, ст. 4291; 2013, № 23, ст. 2870);

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 27, ст. 3880 (в ред. 2011, № 49 (ч. 5), ст. 7061; 2013, № 52 (часть I), ст. 6952), № 29, ст. 4291, № 49 (ч. 5), ст. 7061; 2012, № 31, ст. 4322; 2013, № 51, ст. 6679);

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 53 (ч. 1), ст. 7598; 2013, № 19, ст. 2326);

- Закон Свердловской области от 15.07.2013 № 78-ОЗ «Об образовании в Свердловской области» (Собрание законодательства Свердловской области, 2013, № 7-1, ст. 1228);

- Положение об органе местного самоуправления «Управлении образования города Каменска-Уральского», утвержденное Решением Городской Думы города Каменска-Уральского от 18.06.2014 № 306 («Каменский рабочий», 2014, № 49);

- Постановление Администрации города Каменска-Уральского от 24.12.2012 № 1787 «Об утверждении Положения 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» («Каменский рабочий», 2012, № 102; 2013, № 27; 2014, № 49);

- Постановление Администрации города Каменска-Уральского от 17.04.2013 № 525 «Об утверждении Перечня муниципальных услуг, предоставление которых организуется по принципу «Одного окна» в государственном бюджетном учреждении Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» («Каменский рабочий», 2013, № 31; 2014, № 73).

(в ред. приказа начальника Управления образования от 22.10.2014 № 202)

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 (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 08.30. до 17.30., пятница с 08.30. до 17.00.;

с 1 июня по 31 августа каждого года: понедельник - четверг с 08.00. до 17.00., пятница - с 08.00. 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>;

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, домашний адрес (физически лица);

наименование организации, индивидуального предпринимателя, их юридический 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 муниципальной услуге заявитель вправе направить запрос в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа (далее – запрос), в Управление образования одним из следующих способов:

непосредственно в Управление образования,

через Государственное бюджетное учреждение Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - МФЦ),

посредством использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ) и региональной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области» (далее – ПГМУСО).

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), индивидуального

предпринимателя, запрашивающих информацию о муниципальной услуге. 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. Если заявителем запрос направлялся через МФЦ, то ответ ему выдается в том же порядке. Если заявителем запрос направлялся через ЕПГУ или ПГМУСО, то ответ ему направляется по электронной почте, адрес которой указан в заявлении.

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

При составлении запроса используется государственный язык Российской Федерации.

(в ред. приказа начальника Управления образования от 17.12.2014 № 245)

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 информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте 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 сайте.

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.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего,

основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных общеобразовательных учреждениях.

(в ред. приказа начальника Управления образования от 22.10.2014 № 202)

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

По запросу заявителя муниципальная услуга предоставляется через МФЦ либо посредством ЕПГУ или ПГМУСО.

(в ред. приказа начальника Управления образования от 17.12.2014 № 245)

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги: предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных общеобразовательных учреждениях, в отношении которых Управление образования осуществляет функции и полномочия учредителя, по запросу или мотивированный отказ в ее предоставлении.

Информация о предоставлении муниципальной услуги – это информация (в том числе документированная), созданная Управлением образования в пределах своих полномочий, либо поступившая в Управление образования.

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, определенных статьей 7 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и пунктом 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 пункте 2.6.1. настоящего Регламента;

- запрашиваемая информация относится к деятельности образовательных учреждений, в отношении которых Управления образования не осуществляет функции и полномочия учредителя;

- 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;

- 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 учетом 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 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);
- 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 (Приложение № 1) – прием, проверка документов и регистрация запроса; при устном обращении - проверка документов, указанных в пункте 2.6.1 настоящего Регламента, регистрация заявителя должностным лицом, осуществляющим прием граждан, в Журнале учета устного приема граждан, при этом содержание запроса заносится в карточку личного приема гражданина;
- 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. 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 пунктами 3.6.-3.10. настоящего Регламента.

3.3. 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, в том числе поданных через МФЦ либо посредством ЕПГУ, ПГМУСО.

(в ред. приказа начальника Управления образования от 17.12.2014 № 245)

3.4. 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.

3.5. 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).

3.6. 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, в должностные обязанности которого входит выполнение соответствующей функции, для подготовки ответа (далее - ответственное лицо), в том числе уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги (Приложение № 2).

3.7. 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:

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

3.7.2. 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.

3.7.3. При запросе информации о предоставлении услуги, 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.

3.7.4. 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.

3.7.5. 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 либо через МФЦ, если запрос подавался заявителем через МФЦ. Если заявителем запрос направлялся через ЕПГУ или ПГМУСО, то ответ об отказе в предоставлении муниципальной услуги направляется по электронной почте, адрес которой указан в заявлении.

(в ред. приказа начальника Управления образования от 17.12.2014 № 245)

3.8. 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.

3.9. Специалист в области оперативного управления системой образования в течение 2 рабочих дней после совершения административных действий, предусмотренных в пункте 3.8. настоящего Регламента, направляет заявителю ответ на запрос по почте по адресу, указанному в запросе, либо выдает его лично заявителю или его уполномоченному представителю, либо в течение 1 рабочего дня передает ответ в МФЦ для направления его заявителю.

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

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

3.12. 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 включает в себя выявление и устранение нарушений прав граждан, индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, 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 запроса, но и анализ содержания поступающих запросов, 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), ПРИНИМАЕМЫХ (ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ) ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

5.1. Если заявитель считает, что решение Управления образования и (или) действия (бездействие) 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 (бездействие) во внесудебном порядке.

5.2. 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 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.

5.3. Жалоба должна содержать.

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронном виде на имя должностного лица, наделенного полномочиями по рассмотрению жалоб, заявителем либо его уполномоченным представителем. Жалоба может быть направлена по почте, в том числе по электронной, с использованием официального сайта Управления образования, а также может быть подана при личном приеме заявителя.

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

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 лиц);

2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

3) 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.

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта муниципального образования город Каменск-Уральский или 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 абзацах четыре-шесть настоящего пункта, представляются в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен

законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

Жалоба может быть подана заявителем также через МФЦ.

При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в Управление образования, 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.

Время приема жалоб в месте предоставления муниципальной услуги должно совпадать со временем предоставления муниципальной услуги.

5.5. 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 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 (в ред. Постановления Администрации города Каменска-Уральского от 03.04.2013 № 443), и главой 2.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.6. 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 (в ред. Постановления Администрации города Каменска-Уральского от 03.04.2013 № 443), и главой 2.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.7. Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги МФЦ рассматривается в соответствии с 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 (в ред. Постановления Администрации города Каменска-Уральского от 03.04.2013 № 443), и главой 2.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Управлением образования в соответствии с соглашением о взаимодействии.

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

5.8. Должностными лицами, наделенными полномочиями по рассмотрению жалоб, 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 начальником Управления образования, - глава города Каменска-Уральского.

5.9. Заявитель имеет следующие права на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 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.

5.10. Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а 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 - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.11. 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.

5.12. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.11 настоящего Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.13. В случае если жалоба подана заявителем в Управление образования, в компетенцию начальника которого не входит рассмотрение жалобы в соответствии с требованиями настоящего Регламента, в течение одного рабочего дня со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу должностному лицу, наделенному полномочиями по ее рассмотрению, и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы (за исключением случаев, указанных в пункте 5.14, подпункте 2 пункта 5.15 настоящего Регламента).

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе местного самоуправления, в компетенцию начальника которого входит рассмотрение жалобы.

5.14. Должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- 1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- 2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.15. Должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, 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 Регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.16. 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.

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

5.18. 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.

5.19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом, рассмотревшим жалобу.

5.20. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью должностного лица,

рассмотревшего жалобу, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.21. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления имеющиеся материалы незамедлительно направляются в органы прокуратуры.

Приложение № 1
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации об
организации общедоступного и
бесплатного дошкольного, начального
общего, основного общего, среднего
общего образования, а также
дополнительного образования в
муниципальных общеобразовательных
учреждениях»

**Форма запроса о предоставлении информации об организации общедоступного
и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего
общего образования, а также дополнительного образования
в муниципальных общеобразовательных учреждениях**
(в ред. приказа начальника Управления образования от 22.10.2014 № 202)

Начальнику органа местного
самоуправления «Управления
образования города Каменска-
Уральского»

(Ф.И.О. начальника Управления образования)

(данные о заявителе: ФИО, адрес,
контактный телефон, e-mail (по желанию))

ЗАПРОС

Прошу предоставить информацию о (об) _____

(нужное указать: об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального
общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования
в муниципальных общеобразовательных учреждениях)

Результат рассмотрения предоставления услуги прошу направить

(указать форму предоставления ответа: почтой, по электронной почте, через МФЦ, лично в руки)

« ____ » _____ 20 ____ г.

(подпись заявителя)

Приложение № 2
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации об
организации общедоступного и
бесплатного дошкольного, начального
общего, основного общего, среднего
общего образования, а также
дополнительного образования в
муниципальных общеобразовательных
учреждениях»

Форма уведомления об отказе в предоставлении услуги
(в ред. приказа начальника Управления образования от 22.10.2014 № 202)

штамп
Управления образования

(данные о заявителе)

УВЕДОМЛЕНИЕ
об отказе в предоставлении услуги

Настоящим уведомляем Вас, что Вам отказано в предоставлении услуги по предоставлению информации, запрошенной Вами «___» _____ 20__ г., о/(об) _____

(нужное указать: об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных общеобразовательных учреждениях)

Причиной отказа в предоставлении услуги явилось:

(указать причину в соответствии с пунктом 2.8. Регламента)

Начальник
Управления образования

подпись

Ф.И.О.