

**ОРГАН МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ
"УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА КАМЕНСКА-УРАЛЬСКОГО"**

**ПРИКАЗ
от 27 июня 2013 г. N 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"**

Список изменяющих документов
(в ред. Приказов Управления образования г. Каменска-Уральского
от 28.10.2013 N 256, от 22.10.2014 N 202, от 17.12.2014 N 245,
от 14.09.2016 N 215, от 02.11.2018 N 297, от 28.02.2019 N 43,
от 31.01.2020 N 30)

Руководствуясь Федеральным [законом](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", [Постановлением](#) Администрации города Каменска-Уральского от 27.09.2010 N 1018 "О реализации некоторых положений Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (в ред. Постановлений Администрации города Каменска-Уральского от 20.01.2011 N 21, от 21.07.2011 N 838, от 15.09.2011 N 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".
(п. 1 в ред. [Приказа](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 22.10.2014 N 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 июня 2013 г. N 152

**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"**

Список изменяющих документов
(в ред. Приказов Управления образования г. Каменска-Уральского
от 28.10.2013 N 256, от 22.10.2014 N 202, от 17.12.2014 N 245,
от 14.09.2016 N 215, от 02.11.2018 N 297, от 28.02.2019 N 43,
от 31.01.2020 N 30)

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, муниципальная услуга) устанавливает сроки и последовательность административных процедур и административных действий органа местного самоуправления "Управление образования города Каменска-Уральского" (далее - Управление образования), многофункционального центра, муниципальных служащих Управления образования, порядок взаимодействия между ними при предоставлении муниципальной услуги, а также порядок взаимодействия Управления образования, муниципальных служащих с физическими или юридическими лицами (далее - заявители), органами государственной власти, иными организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, многофункциональным центром.

(п. 1.1 в ред. [Приказа](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 02.11.2018 N 297)

1.2. Услуга предоставляется в соответствии с нормативными правовыми актами, размещенными на официальном сайте органа местного самоуправления "Управление образования города Каменска-Уральского", в региональной информационной системе "Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области", на "Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)".

(п. 1.2 в ред. [Приказа](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 31.01.2020 N 30)

1.3. Заявителями муниципальной услуги являются:

а) граждане (физические лица), индивидуальные предприниматели, юридические лица либо их представители, полномочия которых оформляются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (далее - заявители);

б) уполномоченный сотрудник МФЦ при однократном обращении в него заявителя с запросом о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг, включая данную муниципальную услугу.

(п. 1.3 в ред. [Приказа](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 02.11.2018 N 297)

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

1.4.1 - 1.4.3. Утратили силу. - [Приказ](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 31.01.2020 N 30.

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 (физические 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:

(в ред. [Приказа](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 17.12.2014 N 245)

непосредственно в Управление образования;

(в ред. [Приказа](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 17.12.2014 N 245)

через Государственное бюджетное учреждение Свердловской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - МФЦ);

(в ред. [Приказа](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 17.12.2014 N 245)

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 ред. [Приказа](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 17.12.2014 N 245)

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. (в ред. [Приказа](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 17.12.2014 N 245)

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. Порядок, форма и место размещения и способы получения справочной информации для предоставления муниципальной услуги:

1) к справочной информации для предоставления муниципальной услуги относятся информация о месте нахождения и графике работы Управления образования, МФЦ, справочные телефоны Управления образования, МФЦ, адрес официального сайта Управления образования в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", адрес электронной почты Управления образования;

2) справочная информация, указанная в [подпункте 1](#) настоящего пункта, размещается в печатной форме на информационных стендах в вестибюле здания Управления образования, в электронном виде в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте Управления образования, в ПГМУСО и ЕПГУ.

В случае если в справочную информацию были внесены изменения, то она в течение 5 рабочих дней подлежит обновлению на информационных стендах, на сайте, в ПГМУСО и ЕПГУ. (п. 1.4.5 в ред. [Приказа](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 31.01.2020 N 30)

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".

(п. 2.1 в ред. [Приказа](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 22.10.2014 N 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](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 17.12.2014 N 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.

(в ред. [Приказа](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 22.10.2014 N 202)

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 15 минут;

(в ред. [Приказа](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 28.10.2013 N 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 [статьей 7](#) Федерального закона от 02.05.2006 N 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 15 минут, при подаче письменного запроса - не более 5 минут; при получении результата предоставления муниципальной услуги - не более 5 минут.

(в ред. [Приказа](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 28.10.2013 N 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:

(абзац введен [Приказом](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 14.09.2016 N 215)

- возможность беспрепятственного входа и выхода из них;

(абзац введен [Приказом](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 14.09.2016 N 215)

- 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;

(абзац введен [Приказом](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 14.09.2016 N 215)

- 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;

(абзац введен [Приказом](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 14.09.2016 N 215)

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

(абзац введен [Приказом](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 14.09.2016 N 215)

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

(абзац введен [Приказом](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 14.09.2016 N 215)

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

(абзац введен [Приказом](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 14.09.2016 N 215)

- 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;

(абзац введен [Приказом](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 14.09.2016 N 215)

- обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по [форме](#) и в [порядке](#), утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 года N 386н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 21 июля 2015 года, регистрационный N 38115).

(абзац введен [Приказом](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 14.09.2016 N 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 N 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, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения муниципальной услуги в МФЦ (в том числе в полном объеме), в любом МФЦ (его территориальном подразделении) по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в МФЦ.

(п. 2.13 в ред. [Приказа](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 31.01.2020 N 30)

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;

(абзац введен [Приказом](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 14.09.2016 N 215)

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

(абзац введен [Приказом](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 14.09.2016 N 215)

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

(абзац введен [Приказом](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 14.09.2016 N 215)

- 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 аудиокарты (индукционной системы для слабослышащих);

(абзац введен [Приказом](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 14.09.2016 N 215)

- возможность получения муниципальной услуги в МФЦ, в том числе посредством комплексного запроса;

(абзац введен [Приказом](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 14.09.2016 N 215; в ред. [Приказа](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 31.01.2020 N 30)

- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, лично или с использованием информационно-коммуникационных технологий;

(абзац введен [Приказом](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 31.01.2020 N 30)

- возможность получения муниципальной услуги по экстерриториальному принципу в МФЦ и его филиалах;

(абзац введен [Приказом](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 31.01.2020 N 30)

- 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.

2.13.3. Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами Управления образования при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность.

При предоставлении муниципальной услуги взаимодействие заявителя с должностными лицами Управления образования осуществляется не более двух раз в следующих случаях: при приеме заявления, при получении результата. В каждом случае время, затраченное заявителем при взаимодействиях с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги, не должно превышать 10 минут.

(п. 2.13.3 введен [Приказом](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 31.01.2020 N 30)

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 N 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 Управления образования, в должностные обязанности которого входит предоставление муниципальной услуги; (в ред. [Приказа](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 28.02.2019 N 43)

- исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

(абзац введен [Приказом](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 28.02.2019 N 43)

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 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. Приказов Управления образования г. Каменска-Уральского от 17.12.2014 N 245, от 28.02.2019 N 43)

3.4. Специалист Управления образования, в должностные обязанности которого входит предоставление муниципальной услуги, регистрирует письменные запросы в журнале входящей корреспонденции и ставит их на контроль.

(в ред. [Приказа](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 28.02.2019 N 43)

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 Управления образования, в должностные обязанности которого входит предоставление муниципальной услуги, в течение 1 рабочего дня после регистрации письменного запроса направляет его на рассмотрение начальнику Управления образования для резолюции (определения исполнителя).

(в ред. [Приказа](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 28.02.2019 N 43)

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 N 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](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 17.12.2014 N 245)

3.8. Ответ на запрос в течение 1 рабочего дня после его подписания регистрируется специалистом Управления образования, в должностные обязанности которого входит предоставление муниципальной услуги в журнале исходящей корреспонденции и снимается с контроля.
(в ред. [Приказа](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 28.02.2019 N 43)

3.9. Специалист Управления образования, в должностные обязанности которого входит предоставление муниципальной услуги, 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.
(в ред. [Приказа](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 28.02.2019 N 43)

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.

3.13. Специалист Управления образования, в должностные обязанности которого входит предоставление муниципальной услуги, в части исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах осуществляет следующие административные действия:

1) рассматривает заявление, представленное заявителем в произвольной форме в Управление образования, и проводит проверку указанных в заявлении сведений в срок, не превышающий 2 рабочих дней с даты регистрации соответствующего заявления. Критерием принятия решения по административной процедуре является наличие или отсутствие таких опечаток и (или) ошибок;

2) осуществляет исправление (замену) документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента регистрации соответствующего заявления, в случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах. Информация об исправлении (замене) фиксируется в журнале, в котором была зарегистрирована выдача документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги;

3) письменно сообщает заявителю об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента регистрации соответствующего заявления, в случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги.

Результатом административной процедуры является выдача (направление) заявителю исправленного взамен ранее выданного документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, или сообщение об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок.

(п. 3.13 введен [Приказом](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 28.02.2019 N 43)

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) УПРАВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАНИЯ, МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА, А ТАКЖЕ ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ, РАБОТНИКОВ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА, УЧАСТВУЮЩИХ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

(в ред. [Приказа](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 02.11.2018 N 297)

(в ред. [Приказа](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 14.09.2016 N 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;

(в ред. [Приказа](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 02.11.2018 N 297)

- в случаях досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений, действий (бездействия) работника многофункционального центра - руководителю этого многофункционального центра;

(абзац введен [Приказом](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 02.11.2018 N 297)

- в случаях досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений, действий (бездействия) многофункционального центра - в соответствующий орган государственной власти (орган местного самоуправления) публично-правового образования, являющийся учредителем многофункционального центра (далее - учредитель многофункционального центра), уполномоченный нормативным правовым актом Свердловской области;

(абзац введен [Приказом](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 02.11.2018 N 297)

- в случаях досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений, действий (бездействия) работников организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" - руководителям этих организаций.

(абзац введен [Приказом](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 02.11.2018 N 297)

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 N 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, комплексного запроса, определенного [статьей 15.1](#) Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](#) Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской

области, 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, законами и иными нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](#) Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

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

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](#) Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](#) Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, или муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью начальника Управления образования, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

В случае, указанном в настоящем подпункте, досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](#) Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

(п. 5.5 в ред. [Приказа](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 02.11.2018 N 297)

5.6. Жалоба должна содержать:

1) наименование Управления образования, должностного лица Управления образования либо или муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются; (подп. 1 в ред. [Приказа](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 02.11.2018 N 297)

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 действиях (бездействии) Управления образования, должностного лица Управления образования или муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", их работников; (подп. 3 в ред. [Приказа](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 02.11.2018 N 297)

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Управления образования, должностного лица Управления образования или муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального

центра, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

(подп. 4 в ред. [Приказа](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 02.11.2018 N 297)

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 на бумажном носителе, в электронной форме в Управление образования, многофункциональный центр либо учредителю многофункционального центра, а также в организации, предусмотренные [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" должностным лицам и в организации, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, указанных в [пункте 5.2](#) настоящего раздела.

(п. 5.8 в ред. [Приказа](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 02.11.2018 N 297)

5.9. Жалоба на решения и действия (бездействие) Управления образования, должностного лица Управления образования, муниципального служащего, руководителя Управления образования, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта Управления образования, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта многофункционального центра, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

(п. 5.9 в ред. [Приказа](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 02.11.2018 N 297)

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](#) 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 N 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 N 1787, и [главой 2.1](#) Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

5.17. Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра рассматривается в порядке, предусмотренном Федеральным [законом](#) от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации и предоставлении государственных и муниципальных услуг" и постановлением Правительства Свердловской области, устанавливающим особенности подачи и рассмотрения таких жалоб.

(п. 5.17 в ред. [Приказа](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 02.11.2018 N 297)

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, установленным приказом начальника Управления образования.

5.20. Жалоба, поступившая в Управление образования, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в организации, предусмотренные [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", либо вышестоящий орган, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа Управления образования, многофункционального центра, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", 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.

(п. 5.20 в ред. [Приказа](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 02.11.2018 N 297)

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 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 Свердловской области, муниципальными правовыми актами;

(в ред. [Приказа](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 02.11.2018 N 297)

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.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых Управлением образования, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

(абзац введен [Приказом](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 02.11.2018 N 297)

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

(абзац введен [Приказом](#) Управления образования г. Каменска-Уральского от 02.11.2018 N 297)

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 N 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"

Список изменяющих документов
(в ред. Приказа Управления образования г. Каменска-Уральского
от 22.10.2014 N 202)

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

Начальнику органа местного самоуправления
"Управление образования города Каменска-Уральского"

(Ф.И.О. начальника Управления образования)

(данные о заявителе: Ф.И.О., 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)

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"

Список изменяющих документов
(в ред. Приказа Управления образования г. Каменска-Уральского
от 22.10.2014 N 202)

ФОРМА УВЕДОМЛЕНИЯ
ОБ ОТКАЗЕ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ

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. _____