

**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 образовательных учреждениях»**

I. 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 образовательных учреждениях» (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в образовательных учреждениях (далее - муниципальная услуга) и устанавливает стандарт предоставления услуги, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий) по предоставлению муниципальной услуги, осуществляемых по запросу заявителя о предоставлении услуги.

1.2. Предметом регулирования административного регламента являются отношения, возникающие между заявителями муниципальной услуги и отделом общего образования администрации Мценского района Орловской области (далее - Отдел), предоставляющим услугу.

1.3. Заявителями муниципальной услуги являются физические лица и юридические лица, либо их уполномоченные представители.

1.4. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.4.1. Информация о предоставлении муниципальной услуги предоставляется бесплатно, и размещается в сети Интернет на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций): <http://www.gosuslugi.ru>, официальном Интернет сайте администрации Мценского района (<http://adm-mr.ru/>), официальных Интернет сайтах образовательных учреждений, обнародуется путем использования информационных стендов, размещающихся в муниципальных бюджетных образовательных учреждениях, в муниципальных бюджетных учреждениях дополнительного образования (далее - Учреждение), а также предоставляется Отделом и Учреждениями.

1.4.2. На информационных стендах размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- о порядке и условиях предоставления муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- сведения о местонахождении и контактных телефонах, адреса сайтов и электронной почты учреждений, вышестоящих контролирующих и надзорных органов;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов и руководителей отдела образования, образовательных организаций.

1.4.3. Информация о местонахождении и графике работы, справочных телефонах, адресах официальных сайтов отдела общего образования администрации Мценского района (далее - отдела образования) и Учреждений указана в приложении №1 настоящего административного регламента.

1.4.4. Письменные разъяснения даются в установленном законодательством порядке при наличии письменного обращения заявителя.

II. 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 образовательных учреждениях».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется Отделом, Учреждением.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является получение заявителем необходимой информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в Учреждениях.

2.3.1. Заявителю предоставляется информация:

- о наименовании, месте нахождения, почтовом адресе, сайте, адресе электронной почты Учреждения;
- о режиме работы Учреждения;
- о количестве групп, классов, объединений дополнительного образования в Учреждении, их комплектности;
- о нормативных правовых актах, регламентирующих деятельность Учреждения;
- о педагогическом составе Учреждения;
- о целях образовательного процесса;
- об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках;
- о порядке приема обучающихся в Учреждение;
- о порядке перевода из одного Учреждения в другое;
- об организации промежуточной, текущей и итоговой аттестации;
- о наличии дополнительных образовательных услуг, в том числе платных, и порядок их предоставления (на договорной основе);
- по иным вопросам, касающимся организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования по основным общеобразовательным программам, а также дополнительного образования в Учреждении.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в срок не более 30 рабочих дней со дня регистрации заявления о предоставлении информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного

общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в Учреждениях.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения в связи с предоставлением услуги:

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.08.2012 № 852 «Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.01.2013 №33 «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг»;

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 30.08.2013 № 1014 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам дошкольного образования»;

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 30.08.2013 № 1015 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования»;

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.08.2013 № 1008 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 22.01.2014 № 32 «Об утверждении Порядка приема граждан на обучение по образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования»;

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.03.2014 № 177 «Об утверждении Порядка и условий осуществления перевода обучающихся из одной организации, осуществляющей образовательную деятельность по образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования, в другие организации, осуществляющие образовательную деятельность по образовательным программам соответствующих уровня и направленности»;

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 25.12.2013

№ 1394 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего образования»;

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 26.12.2013

№ 1400 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего общего образования»;

- Закон Орловской области от 06.09.2013 г. № 1525-03 «Об образовании в Орловской области»;

- Закон Орловской области от 22 августа.2005 г. № 529-03 «О гарантиях прав ребенка в Орловской области» с изменениями и дополнениями;

- уставами Учреждений;

- иными правовыми актами Российской Федерации, Орловской области, Мценского района, регламентирующими правоотношения, возникающие при предоставлении информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в Учреждениях.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- запрос заявителя по форме согласно приложению 2 к настоящему регламенту;

- документ, удостоверяющий личность заявителя (при личном приеме);

- документ, удостоверяющий полномочия представителя (законного представителя), при условии, если с запросом обращается представитель (законный представитель).

2.6.1. В запросе должны быть указаны: наименование юридического лица на бланке организации; для граждан - фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии); почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме) или адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа); интересующие заявителя вопрос, событие, факт, сведения, тема запрашиваемой информации; форма получения заявителем информации (информационное письмо на бумажном или электронном носителе); личная подпись заявителя или подпись должностного лица; дата.

2.6.2. Заявитель в подтверждение своих доводов вправе приложить к запросу необходимые документы и материалы или их копии.

2.6.3. Документы могут быть предоставлены лично, направлены по почте, а также в электронном виде, в соответствии с действующим законодательством.

2.7. Запрещается требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении Учреждения, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления

организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мценского района и муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов.

Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе:

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.8. Основанием для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является несоответствие документов требованиям, указанным в п. 2.6. настоящего административного регламента.

2.8.1. Запрос, содержащий вопросы, решение которых не входит в компетенцию Отдела или Учреждения, направляется в течение 3-х рабочих дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в запросе вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

2.9. Основания для приостановления муниципальной услуги отсутствуют.

2.10. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- отсутствие в письменном запросе или запросе в форме электронного документа фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) заявителя и почтового или электронного адреса, по которому должен быть направлен ответ;

- невозможность прочтения запроса (об этом в течение 3-х рабочих дней со дня регистрации запроса сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес не поддаются прочтению);

- постановка в запросе вопроса, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми запросами, при отсутствии в запросе новых доводов или обстоятельств (в этом случае, начальник Отдела, руководитель Учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного запроса и прекращении переписки по данному вопросу; о данном решении уведомляется заявитель);

- наличие нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (должностное лицо вправе оставить запрос без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом);

- если ответ по существу поставленного в запросе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (заявителю сообщается о невозможности дать ответ по

существо поставленного в запросе вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

В случае если причины, по которым ответ по существу запроса не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить запрос в Отдел, Учреждение.

2.11. Муниципальная услуга и информация о ней предоставляются бесплатно.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.13. Письменный запрос подлежит обязательной регистрации в течение 1 календарного дня с момента поступления в Отдел, Учреждение.

2.14. Требования к помещениям предоставления муниципальной услуги.

2.14.1. Место предоставления и приема потребителей муниципальной услуги должно быть удобно и комфортно, включая необходимое оборудование мест получения информации и мест заполнения необходимых документов.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах должностным лицом одновременно ведется приём только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

В целях обеспечения доступности оказания муниципальной услуги для инвалидов, обеспечиваются:

- условия беспрепятственного доступа к зданию Учреждения, Отдела, в котором предоставляется услуга;

- возможность самостоятельного передвижения по зданию Учреждения, входа и выхода из него посредством оборудования пандуса), посадки в транспортное средство и высадка из него, в том числе с использованием кресла-коляски (отведены парковочные места для инвалидов);

- сопровождение инвалидов (посредством оборудования входа в здание Учреждения кнопкой вызова);

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации в здании Учреждения;

- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск в здание Учреждения собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

- оказание специалистами Учреждения, предоставляющих муниципальную услугу, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- информированность заявителя о правилах и порядке предоставления услуги;

- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной

услуги, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций);

- уровень кадрового обеспечения предоставления муниципальной услуги;
- доля случаев предоставления муниципальной услуги с нарушением установленных сроков и условий ожидания приема в общем количестве исполненных заявлений о предоставлении муниципальной услуги;
- доля жалоб заявителей, поступивших в порядке досудебного обжалования решений, принимаемых в ходе предоставления услуги, и действий (бездействий) должностных лиц Отдела, Учреждений в общем количестве обращений по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- своевременность предоставления муниципальной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления, установленным настоящим регламентом.

2.16. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме:

2.16.1. Запросы и обращения могут быть направлены в форме электронных документов с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет:

1) Запросы и обращения, поступившие в форме электронного документа по электронной почте, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим административным регламентом для письменных обращений. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2) Ответ на запрос, поступивший в Отдел, Учреждение в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по указанному адресу электронной почты или в письменной форме по указанному почтовому адресу.

2.16.2. Заявители имеют возможность получения муниципальной услуги в электронной форме с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг и Портала государственных и муниципальных услуг Орловской области в части:

- получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги;
- ознакомления с формой заявления, необходимой для получения муниципальной услуги, обеспечения доступа к ней для копирования и заполнения в электронном виде;
- направления запроса и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- осуществления мониторинга хода предоставления муниципальной услуги;
- получения результата предоставления муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством.

При направлении запроса о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявитель формирует заявление на предоставление муниципальной услуги в форме

электронного документа и подписывает его

электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона №63-ФЗ «Об электронной подписи» и требованиями Федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных услуг».

При направлении запроса и прилагаемых к нему документов в электронной форме представителем заявителя, действующим на основании доверенности, доверенность должна быть представлена в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного лица, выдавшего (подписавшего) доверенность.

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

3.1. При предоставлении муниципальной услуги осуществляются следующие административные процедуры:

1) прием запроса при личном обращении или при письменном обращении (в том числе в электронной форме);

2) регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

3) рассмотрение заявления и принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги;

4) выдача документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

3.2. Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги представлена в приложении 3 к административному регламенту.

3.3. Прием запроса при личном обращении или при письменном обращении (в том числе в электронной форме):

3.3.1. Юридическим фактом для начала предоставления муниципальной услуги является личное обращение заявителя.

Специалист уточняет у заявителя характер информации, за которой он обратился.

В зависимости от запрашиваемой информации специалист информирует заявителя об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в Учреждении.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заявителя время для устного консультирования.

Специалист предлагает получателю муниципальной услуги выбрать форму ознакомления с информацией об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в Учреждении:

- на бумажном носителе (информационные стенды, брошюры);

- в электронном виде (в том числе на официальном сайте Управления, Учреждений

в информационно-телекоммуникационной сети Интернет);

- путем предоставления устной информации.

Заявитель муниципальной услуги выбирает одну или несколько форм ознакомления с информацией об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в Учреждении.

Специалист уточняет у получателя муниципальной услуги степень удовлетворенности полнотой полученной информации.

При ответах на телефонные звонки специалист подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившегося по интересующему его вопросу. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован другому должностному лицу или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.3.2. Перечень административных процедур предоставления муниципальной услуги при письменном запросе заявителя.

Основанием для начала осуществления административной процедуры по приему заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является поступление в Отдел, Учреждение заявления о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов, представленных заявителем:

- посредством личного обращения заявителя;
- посредством почтового отправления;
- посредством электронной почты;
- посредством технических средств Единого портала государственных и муниципальных услуг или Портала государственных и муниципальных услуг Орловской области.

3.3.2.1 Прием заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляет специалист Отдела, Учреждения.

3.3.2.2. Специалист Отдела, Управления осуществляет прием и регистрацию письменных обращений:

- принимает и регистрирует документы в журнале входящей документации;
- на втором экземпляре письменного обращения ставит роспись и дату приема документов от заявителя (при личном обращении);
- направляет письменное обращение на рассмотрение руководителю.

Время приема документов составляет не более 15 минут.

Время регистрации письменного обращения составляет не более 3 дней с момента его поступления в Отдел, Учреждение.

3.3.2.3. Заявление, поступившее в форме электронного документа по электронной почте, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим административным регламентом для письменных обращений.

3.3.2.4. В случае поступления запроса о предоставлении муниципальной услуги и

прилагаемых к нему документов (при наличии) в электронной форме посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг или Портала государственных и муниципальных услуг Орловской области секретарь осуществляет следующую последовательность действий:

- 1) просматривает электронные образы запроса о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов;
- 2) осуществляет контроль полученных электронных образцов заявления и прилагаемых к нему документов на предмет целостности;
- 3) фиксирует дату получения заявления и прилагаемых к нему документов;
- 4) в случае, если запрос о предоставлении муниципальной услуги и документы в электронной форме подписаны электронной подписью в соответствии с действующим законодательством, направляет заявителю через личный кабинет уведомление о получении запроса о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов.

Максимальный срок осуществления административной процедуры не может превышать 3 рабочих дней с момента поступления заявления в Отдел, Учреждение.

3.3.2.5. Результатом исполнения административного действия является направление обращения заявителя руководителю Учреждения, Отдела.

3.4. Руководитель Учреждения, Отдела:

- определяет должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения и подготовку проекта ответа заявителю (далее - исполнитель);
- дает указания исполнителю.

3.5. Исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения, в случае необходимости, с участием гражданина, направившего обращение;
- готовит проект ответа на письменное обращение и не позднее 3 дней до истечения срока предоставления муниципальной услуги в порядке делопроизводства представляет на подпись руководителю образовательного учреждения.
- после подписания направляет ответ заявителю по адресу, указанному в обращении.

Максимальный срок осуществления административной процедуры не может превышать 30 рабочих дня.

3.6. В случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, изложенных в пункте 2.10. административного регламента, специалист Отдела или Учреждения, ответственный за предоставление муниципальной услуги, готовит мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги и направляет на подпись начальнику Отдела или руководителю Учреждения.

3.7. При обращении заявителя за получением муниципальной услуги в электронной форме Отдел направляет на Единый портал государственных и муниципальных услуг или Портал государственных и муниципальных услуг Орловской области посредством технических средств связи уведомление о завершении исполнения административной процедуры с указанием результата осуществления административной процедуры.

3.8. Ответ заявителю может быть дан в устной форме в случае, если заявитель обратился устно (по телефону) и не возражает на получение результата предоставления муниципальной услуги в устной форме.

3.9. Выдача результата предоставления муниципальной услуги осуществляется способом, указанным заявителем при подаче заявления и необходимых документов на получение муниципальной услуги, в том числе:

- при личном обращении в отдел образования;
- посредством почтового отправления на адрес заявителя, указанный в заявлении (в том числе на адрес электронной почты);
- через личный кабинет на Едином портале государственных и муниципальных услуг или Портале государственных и муниципальных услуг Орловской области.

Максимальный срок осуществления административной процедуры не может превышать 3-х рабочих дней.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется руководителем Учреждения, Отдела.

Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги осуществляется Отделом, который включает в себя анализ, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностного лица.

В случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением муниципальной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации при условии, что она не является конфиденциальной.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия), осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги

5.1. Действия (бездействие) и решения должностных лиц (специалистов) образовательных учреждений, соответственно осуществляемые и принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы заявителем в устной или письменной форме следующими способами:

- указание на нарушение работнику образовательного учреждения; жалоба на нарушение должностному лицу образовательного учреждения (приложение № 4);
- жалоба в Отдел на имя начальника Отдела.

5.2. Жалоба, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих

дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

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

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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 Мценского района, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;
- отказывает в удовлетворении жалобы.

При выявлении нарушения требований заявитель вправе указать на это специалисту Отдела, Учреждения, оказывающей услугу, с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которого он представляет).

5.4. При невозможности, отказе или неспособности специалиста Управления, Учреждения, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований Регламента специалисту Отдела, Учреждения, оказывающего услугу, не является обязательным для использования иных способов обжалования.

5.5. При выявлении нарушения требований, установленных Регламентом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к должностному лицу учреждения, оказывающего услугу. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу Управления, Учреждения, оказывающего услугу, может быть осуществлено в письменной или устной форме. Учреждение, Отдел, оказывающие услугу, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

5.6. Обращение заявителя с жалобой на действия (бездействие) специалиста Отдела, Учреждения, оказывающего услугу, осуществляется только в письменной форме.

Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый или электронный адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.7. Специалист Отдела, Учреждения, оказывающий услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований Регламента и удовлетворению требований заявителя;

- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

5.8. Специалист Отдела, Учреждения, оказывающий услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям Регламента, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам, а также по иным причинам.

5.9. При личном обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований Регламента и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного). Специалист Отдела, Учреждения, оказывающий услугу, должен совершить следующие действия:

- по возможности организовать устранение зафиксированного нарушения требований Регламента;

- при отсутствии фактов нарушения требований Регламента данное заявление далее не рассматривается;

- уведомить заявителя о предпринятых мерах.

5.10. В случае отказа учреждения, оказывающего услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя либо в случае нарушения сроков заявитель может использовать иные способы обжалования.

5.11. Действия с целью установления факта нарушения отдельных требований Регламента (далее - проверочные действия) осуществляет Отдел, за исключением случаев, когда обжалуются действия (бездействие) самого Отдела. Если в жалобе обжалуются действия (бездействие) Отдела, проверочные действия осуществляются в форме служебного расследования в соответствии с Регламентом администрации Мценского района.

5.12. Заявителю может быть отказано в осуществлении проверочных действий в соответствии с установленным Регламентом порядком в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;

- содержание жалобы не относится к требованиям Регламента. Подача и рассмотрение жалобы заявителя осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.13. По результатам рассмотрения обращения принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении обращения. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется Заявителю.

Приложение 1
к административному регламенту «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в образовательных учреждениях»

Информация о местонахождении, графике работы, справочных телефонах отдела общего образования администрации Мценского района и Учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги

Отдел общего образования: 303030, Орловская обл., г. Мценск, ул. Гагарина, д. 71

Режим работы: понедельник - пятница с 8.00 до 17.00 часов, перерыв: с 12.00 до 13.00 часов, выходные: суббота, воскресенье

Телефон начальника Отдела: 8(48646)2-19-62

Информация
об Учреждениях, участвующих в предоставлении муниципальной услуги

№ п/п	Наименование МБОУ	Юридический адрес	Контактный телефон	Электронный адрес
1.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Алябьевская средняя общеобразовательная школа»	303017, Орловская область, Мценский район, д. Верхне-еАлябьево, ул. Школьная, дом № 1	5-13-35	alyabevo_shkol@mail.ru
2.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Башкатовская средняя общеобразовательная школа»	303021, Орловская область, Мценский район, д. Башкатово, ул. Школьная, дом № 4	5-12-47	bachul@yandex.ru
3.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Жилинская средняя общеобразовательная школа»	303014, Орловская область, Мценский район, деревня Жилино, улица Минаева, дом 5	5-40-41	gilinoschool2@mail.ru
4.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Отрадинская средняя общеобразовательная школа»	303023, Орловская область, Мценский район, с. Отрадинское, дом № 18	5-25-56	otradaschool@mail.ru
5.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение	303011, Орловская область,	5-08-75	podbevez@mail.ru

	е учреждение «Подбелевская средняя общеобразовательна я школа»	Мценский район, с. Подбелевец, ул.Школьная, д.1		
6.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное е учреждение «Протасовская средняя общеобразовательна я школа имени И. А. Новикова»	303025, Орловская область, Мценский район, д. Протасово, ул. Полянская д. 27	5-06-17	protasovskaya_shkola@mail.ru
7.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное е учреждение «Спасско - Лутовиновская средняя общеобразовательна я школа имени И.С. Тургенева»	303002, Орловская область, Мценский район,с. Спасское - Лутовиново, ул. Никольская, д. 44	6-72-24	turgenevschool@yandex.ru
8.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное е учреждение «Тельченская средняя общеобразовательна я школа»	303043, Орловская область, Мценский район, с. Тельчье, ул. Садовая, д. 20	6-04-19	telsrchk@mail.ru
9.	Муниципального бюджетное общеобразовательное е учреждение «Аникановская основная общеобразовательна я школа»	303005, Орловская область. Мценский район, д. Аниканово, ул. Центральная, д. 13	5-21-30	anikano@yandex.ru

10.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Глазуновская основная общеобразовательная школа»	303041, Орловская область, Мценский район, д.Глазуново, ул. Школьная, д. 4.	5-11-10	glazunovo_school@mail.ru
11.	Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Краснооктябрьская основная общеобразовательная школа»	303004, Орловская обл, Мценский р-н, Волково д, Школьная, 4	5-02-16	krasnookt-school@yandex.ru
12.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Черемошенская основная общеобразовательная школа»	303015, Орловская область, Мценский район, с. Черемошны, ул. Молодежная, д. 4	5-19-30	cheremoschni2010@mail.ru
13.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Центр дополнительного образования детей»	303030, Орловская область, г. Мценск, ул. Карла Маркса, д. 73 а	тел.: 2-06-67	centerdod@yandex.ru
14.	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детско-юношеская спортивная школа»	303030, Орловская область, г. Мценск, ул. Гагарина, д. 71	тел.: 2-44-17	mchrooo@yandex.ru

Приложение 2
к административному регламенту «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в образовательных учреждениях»

ФОРМА ЗАПРОСА

В _____
(наименование юридического лица, в которое направляется запрос: отдел образования, образовательная организация)

_____ фамилия, имя, отчество (при наличии последнего) заявителя (для физического лица)

_____ или наименование (для юридического лица)

проживающего по адресу (для физического лица) или местонахождение (для юридического лица):

_____ почтовый адрес заявителя с индексом (указывается, если заявитель хочет получить ответ в письменной форме) или

_____ электронный адрес (указывается, если заявитель хочет получить ответ в электронной форме)

запрос
(изложение сути запроса)

Информацию прошу предоставить на _____ носителе.
(бумажном или электронном)

(подпись заявителя)

Приложение 3
к административному регламенту «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в образовательных учреждениях»

БЛОК-СХЕМА
по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в образовательных учреждениях»

