

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА НЕВИННОМЫССКА

СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

31.07.2017 № 1881

Невинномысск

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальными образовательными учреждениями, подведомственными управлению образования администрации города Невинномысска, муниципальной услуги по предоставлению информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», порядком разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, утвержденным постановлением администрации города Невинномысска от 14 марта 2012 г. № 551, в целях повышения качества предоставления и доступности результатов исполнения муниципальной услуги, постановляю:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальными образовательными учреждениями, подведомственными управлению образования администрации города Невинномысска, муниципальной услуги по предоставлению информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках.

2. Настоящее постановление подлежит опубликованию путём размещения на официальном сайте администрации города Невинномысска в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет».

Глава города Невинномысска

Ставропольского края М.А. Миненков

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕН |
|  | постановлением администрации города Невинномысска  от 31.07.2017 № 1881 |

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальными образовательными учреждениями, подведомственными управлению образования администрации города Невинномысска, муниципальной услуги по предоставлению информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках

I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальными образовательными учреждениями, подведомственными управлению образования администрации города Невинномысска (далее – образовательные учреждения, управление образования), муниципальной услуги по предоставлению информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги в сфере организации работы образовательными учреждениями, подведомственными управлению образования, определяет состав, порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении данной муниципальной услуги.

1.2. Предоставление муниципальной услуги по предоставлению информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках (далее – муниципальная услуга) осуществляют образовательные учреждения, подведомственные управлению образования, управление образования или муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Невинномысска (далее - МФЦ) (согласно приложению №1 к настоящему административному регламенту).

1.3. Получателями муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, лица без гражданства и иностранные граждане на равных основаниях, если иное не предусмотрено законом или международным договором Российской Федерации (далее – заявитель).

1.4. Для получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги заявители могут обратиться в управление образования, расположенное по адресу: Ставропольский край, город Невинномысск, улица Гагарина, 55, в МФЦ, расположенный по адресу: Ставропольский край, город Невинномысск, улица Баумана, 21Д, или в образовательные учреждения.

График работы управления образования:

ежедневно с 09.00 до 18.00;

выходные дни – суббота и воскресенье, праздничные дни;

перерыв с 13.00 до 14.00.

График приема специалистом управления образования:

ежедневно с 14.00 до 17.00;

выходные дни – суббота, воскресенье.

График работы МФЦ:

понедельник, вторник, четверг, пятница с 8.00 до 18.00;

среда с 8.00 до 20.00;

суббота с 8.00 до 12.00;

выходной день – воскресенье.

График работы образовательных учреждений:

ежедневно с 08.00 до 17.00;

выходные дни – суббота и воскресенье;

перерыв с 13.00 до 14.00.

Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, а также о ходе предоставления муниципальной услуги необходимо обращаться:

лично – по месту нахождения управления образования, образовательных учреждений или МФЦ;

устно – по телефонам управления образования: 8 (86554) 3-04-48, 6-08-49; МФЦ: 8 (86554) 9-54-84, образовательных учреждений, согласно приложению № 1 к настоящему административному регламенту;

в письменном виде путем направления почтовых отправлений;

с использованием электронной почты управления образования: [oo@nevadm.ru](mailto:oo@nevadm.ru), образовательных учреждений, согласно приложению № 1 к настоящему административному регламенту;

с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал) www.gosuslugi.ru, либо путем регистрации на данном портале;

с использованием государственной информационной системы Ставропольского края – «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края или органами местного самоуправления образования муниципальных образований Ставропольского края» www.26gosuslugi.ru (далее - региональный портал).

Информирование заявителей проводится также посредством размещения информации на информационном стенде управления образования, образовательных учреждений, официальном сайте управления образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: gorono.nevinsk.ru и официальном сайте администрации города Невинномысска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: [www.nevadm.ru](http://www.nevadm.ru), образовательных учреждений, согласно приложению № 1 к настоящему административному регламенту, где размещается и поддерживается в актуальном состоянии следующая информация:

перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

текст настоящего административного регламента;

перечень образовательных учреждений, подведомственных управлению образования (приложение № 1 к настоящему административному регламенту);

блок-схема (приложение № 2 к настоящему административному регламенту).

1.5. Если при консультации на личном приеме или по телефону специалист управления образвоания, образовательного учреждения не может дать ответ самостоятельно или же подготовка ответа требует дополнительного времени, специалист предлагает заявителю:

назначить другое удобное время приема;

подготовить и дать консультацию по телефону, указанному заявителем;

изложить суть вопроса в письменной форме для подготовки ответа письмом или по электронной почте.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги - Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках.

2.2. Муниципальную услугу предоставляют образовательные учреждения, управление образования или МФЦ при наличии соответствующего соглашения.

2.3. В соответствии с пунктом 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» при предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, утвержденный решением Думы города от 28 марта 2012 г. № 177-17.

2.4. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

предоставление заявителю информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках образовательными учреждениями на основании обращений заявителей – по телефону, при личном приеме, в письменной форме, а также по электронной почте или на сайте управления образования;

отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.5. Срок рассмотрения заявления не должен превышать 10 рабочих дней со дня его регистрации.

2.6. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации («Российская газета» от 25 декабря 1993 г. № 237 (853); «Российская газета» от 31 декабря 2008 г.);

Конвенцией о правах ребенка, одобренной Генеральной Ассамблеей ООН от 20 ноября 1989 г. («Сборник международных договоров СССР», выпуск XLVI, 1993 г.);

Федеральным законом от 25 июля 2002 г. № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» [(«Собрание законодательства Российской Федерации»](http://www.rg.ru/gazeta/rg/2007/02/09.html) от 29 июля 2002 г. № 30, ст. 3032);

Федеральным законом от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления образования в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации» от 06 октября 2003 г. № 40, ст. 3822);

Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета» от 05 мая 2006 г. № 95);

Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета» от 29 июля 2006 г. № 165);

Федеральным законом от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления образования» («Российская газета»от 13 февраля 2009 г. № 25);

Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» ([«Российская газета»](http://www.rg.ru/gazeta/rg/2009/02/13.html)  от 31 декабря 2012 г. № 303);

Законом Ставропольского края от 30 июля 2013 г. № 72-кз «Об образовании» («Ставропольская правда» от 02 августа 2013 г. № 213-214);

распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 г. № 1993-Р «Об утверждении Сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» («Российская газета» от 23 декабря 2009 г. № 247);

Положением об управлении образования администрации города Невинномысска, утвержденным решением Думы города Невинномысска от 19 декабря 2012 г. № 325-30;

иными нормативными правовыми актами, регламентирующими предоставление муниципальной услуги.

2.7. Основанием для предоставления муниципальной услуги является заявление, поданное в письменной или электронной формах, в том числе через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг», с использованием универсальной электронной карты, либо путем регистрации на данном портале.

Заявление должно содержать следующее: наименование управления образования или образовательной организации, фамилию, имя, отчество руководителя управления образования или образовательной организации, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес и номер телефона, по которому должен быть направлен ответ, суть заявления, личную подпись и дату, согласно приложению № 3 к настоящему административному регламенту.

2.8. Запрещается требовать от заявителя:

представление документов и информации не предусмотренных нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

представление документов и информации, которые находятся в распоряжении иных федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти Ставропольского края, органов администрации города Невинномысска.

2.9. В приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отказывается, если:

в заявлении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, адрес электронной почты для направления ответа либо номер телефона, по которым можно связаться с заявителем;

текст заявления не поддается прочтению.

2.10. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является несоответствие запрашиваемой информации вопросам образовательных программ и учебных планов, рабочих программ учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках.

2.11. Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе. Взимание государственной пошлины не предусмотрено.

2.12. Сроки предоставления муниципальной услуги.

Время ожидания граждан в очереди при индивидуальном устном информировании не может превышать 15 минут.

Индивидуальное устное информирование каждого заявителя специалист управления образования (образовательного учреждения) и МФЦ осуществляет не более 15 минут.

2.12.1. Предоставление муниципальной услуги в образовательных учреждениях осуществляется ежедневно в течение всего рабочего времени, за исключение выходных и праздничных дней.

Каждое рабочее место специалиста управления образования (образовательного учреждения) оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и копирующим устройствам.

Помещения соответствуют санитарно-эпидемиологическим [правилам](consultantplus://offline/ref=5417026A65900401764CDF8057BB28C320C42CBB11C3EE97C70832D8FA8E75FD5359E546C77A243EdEm8O) и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03» и оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Вход и выход из помещений оборудованы соответствующими указателями.

Управление образования обеспечивает создание условий доступности для инвалидов в соответствии с требованиями Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

В случае если здание, в котором расположено управление образования (образовательное учреждение), невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, начальник управления образования принимает меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления муниципальной услуги, согласованному с общественным объединением инвалидов, осуществляющим свою деятельность на территории города Невинномысска:

предоставление муниципальной услуги в дистанционном режиме;

предоставление муниципальной услуги через МФЦ.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги соответствует оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации гражданами.

Места для ожидания получателями муниципальной услуги предусматривают оборудование доступных мест общего пользования, хранения верхней одежды, стульев.

Помещения МФЦ соответствуют требованиям, предусмотренным постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.12.2. На официальном сайте управления образования размещаются следующие информационные материалы:

извлечения из законодательных и нормативных правовых актов содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

текст настоящего административного регламента;

информация о порядке предоставления муниципальной услуги;

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.

2.12.3. При изменении информации о предоставлении муниципальной услуги осуществляется ее периодическое обновление.

2.13. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и условий ожидания приема;

своевременное и полное информирование заявителя о ходе предоставления муниципальной услуги;

качественное и доступное получение муниципальной услуги.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур (действий) в МФЦ

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках.

3.2. Прием и регистрация заявлений и документов для предоставления муниципальной услуги

Основанием для начала административной процедуры является прием от заявителя специалистом управления образования, образовательного учреждения либо МФЦ заявления, в том числе направленного в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг».

Ответственность за прием и регистрацию заявления, прием документов при личном обращении заявителя несет специалист управления образования, образовательного учреждения либо МФЦ, который проводит проверку правильности заполнения заявления.

Поступившее заявление регистрируется специалистом управления образования, образовательного учреждения в день его поступления в журнале регистрации.

Специалист МФЦ регистрирует заявление и выдает расписку-уведомление и не позднее 1 рабочего дня передает документы в управление образования.

Для заявителя административная процедура заканчивается получением расписки о приеме документов (приложение № 4 к настоящему административному регламенту) с указанием способа уведомления заявителя (посредством телефонной, почтовой, электронной связи), даты и срока получения услуги.

Контроль за административной процедурой приема и регистрации заявления и документов для предоставления муниципальной услуги осуществляет руководитель управления образования, образовательного учреждения, МФЦ.

3.3. Предоставление информации заявителю об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках в виде справки или устного информирования

Специалист управления образования, образовательного учреждения, ответственный за оказание муниципальной услуги, в срок не более 3 календарных дней со дня регистрации заявления готовит справку об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках и подписывает у руководителя управления образования или образовательного учреждения. Справка об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках направляется заявителю способом, указанным им в заявлении (приложение № 6 к настоящему административному регламенту).

Предоставление заявителю информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках осуществляется специалистом управления образования, образовательного учреждения в форме:

устного информирования по телефону не более 15 минут. При ответе на телефонные звонки специалист управления образования (образовательного учреждения) представляется, назвав свои фамилию, имя, отчество, должность, наименование образовательного учреждения, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце разговора необходимо кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять заявителю;

устного информирования при личном обращении не более 20 минут. Специалист управления образования (образовательного учреждения) должен представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос.

В случае невозможности предоставления муниципальной услуги по основаниям, указанным в пункте 2.10 настоящего административного регламента, специалист управления образования, образовательного учреждения готовит уведомление об отказе в предоставлении услуги (приложение № 5 к настоящему административному регламенту), которое направляется заявителю способом, указанным им в заявлении.

В случае если запрашиваемая информация отсутствует в управлении образования, образовательном учреждении, заявителю (при наличии) предоставляется информация о месте ее предоставления или даются рекомендации по ее поиску.

Управление образования, образовательное учреждение информируют граждан об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках, посредством публикаций, размещения в средствах массовой информации, на официальном сайте управления образования, официальных сайтах и информационных стендах образовательных учреждений.

Максимальный срок предоставления муниципальной услуги со дня регистрации заявления не должен превышать 3 дней.

Контроль за административной процедурой осуществляет руководитель управления образования, образовательного учреждения.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами, принятием решений специалистами управления образования (образовательных учреждений) по исполнению настоящего административного регламента осуществляется начальником управления образования.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, рассмотрение и принятие решений, подготовку ответов на заявления, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов управления образования.

4.2. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании приказа начальника управления образования.

Проверки могут быть плановыми, внеплановыми и тематическими. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

По результатам проверки составляется справка, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Контроль за соблюдением и исполнением специалистами МФЦ положений настоящего административного регламента осуществляется руководителем МФЦ.

4.3. За нарушение порядка предоставления муниципальной услуги, повлекшее ее непредставление заявителю либо предоставление муниципальной услуги с нарушением установленных сроков, требование документов и (или) платы, не предусмотренных федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами, а также за нарушение порядка и сроков рассмотрения жалобы либо незаконный отказ или уклонение от принятия ее к рассмотрению специалисты управления образования привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Специалисты управления образования и образовательных учреждений несут ответственность:

за выполнение административных действий (административных процедур) в соответствии с настоящим административным регламентом;

за несоблюдение последовательности административных действий (административных процедур) и сроков их выполнения, установленных настоящим административным регламентом;

за достоверность информации, представляемой в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.5. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется путем получения информации о наличии в действиях (бездействии) специалистов управления образования, а также в принимаемых ими решениях, нарушений положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.6. Последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении муниципальной услуги, показана на блок-схеме.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) и решений органа, предоставляющего государственную услугу, а так же должностных лиц

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) управления образования или МФЦ, его специалистов, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

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

нарушение срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации или Ставропольского края для предоставления муниципальной услуги;

отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации или Ставропольского края для предоставления муниципальной услуги;

отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации или Ставропольского края;

требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ставропольского края;

отказ управления образования (образовательного учреждения), его специалистов в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Управление образования отказывает в удовлетворении жалобы, если она признана необоснованной.

5.2. Причины, в связи с которыми ответ на жалобу не дается:

если в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, и адрес (почтовый или электронный), по которому должен быть направлен ответ;

если текст жалобы не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю в течение 7 дней со дня регистрации жалобы;

если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. В этом случае лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб вправе принять решение о безосновательности очередного предоставления ответа и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы, направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу (о данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу);

если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

если в жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган образования, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем заявитель должен быть уведомлен.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем заявителем были устранены замечания, заявитель вправе вновь обратиться с жалобой на действия (бездействия) управления образования, должностных лиц, специалистов управления образования.

5.3. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы заявителя.

Заявитель может подать жалобу:

лично в управление образования (образовательные учреждения), в администрацию города Невинномысска;

в письменной форме путем направления почтовых отправлений в управление образования, в администрацию города Невинномысска;

в электронном виде посредством использования:

официального сайта администрации города;

Единого портала;

регионального портала.

Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ, который обеспечивает ее передачу в управление образования.

Жалоба передается в управление образования в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии между МФЦ и управлением образования (далее – соглашение о взаимодействии), но не позднее рабочего дня, следующего за рабочим днем, в который поступила жалоба в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае подачи заявителем жалобы в электронном виде, документы, предусмотренные настоящим пунктом, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

Жалоба должна содержать:

наименование управления образования, фамилию, имя, отчество (при наличии) и должность начальника или специалиста управления образования, МФЦ, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) управления образования, МФЦ, специалиста управления образования или МФЦ;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) управления образования либо МФЦ, специалиста управления образования либо МФЦ. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

5.4. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

При желании заявителя обжаловать действие или бездействие начальника или специалиста управления образования, последний обязан сообщить ему свою фамилию, имя, отчество и должность, а также фамилию, имя, отчество и должность лица, которому могут быть обжалованы действия.

Управление образования обеспечивает:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) управления образования, его начальника, специалистов, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, официальном сайте администрации города, Едином и региональном порталах;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) управления образования, его начальника, специалистов, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления МФЦ приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

5.5. Жалобы на действия (бездействие) специалистов управления образования подаются начальнику управления образования.

Жалобы на решения начальника управления образования подаются главе города.

Жалоба, поступившая в управление образования, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалобе присваивается регистрационный номер в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействия) управления образования, его специалистов.

Жалоба рассматривается должностным лицом управления образования, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа управления образования, его специалистов 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.

В случае если принятие решения по жалобе заявителя не входит в компетенцию управления образования, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы управление образования направляет ее в уполномоченный на рассмотрение орган и информирует заявителя о перенаправлении жалобы в письменной форме.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги МФЦ рассматривается администрацией города в соответствии с соглашением о взаимодействии. При этом срок рассмотрения жалобы на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги МФЦ исчисляется со дня регистрации жалобы в администрации города.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы управление образования принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу;

отказывает в удовлетворении жалобы.

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.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме или по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указывается:

полное наименование управления образования, должность, фамилия, имя, отчество начальника управления образования или лица, его замещающего, принявшего решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о специалисте управления образования, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

в случае если жалоба признана обоснованной – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления, начальником управления образования или лицом, его замещающим, имеющиеся материалы незамедлительно направляются в прокуратуру.

Первый заместитель главы

администрации города Невинномысска В.Э. Соколюк