УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
ЗАТО Знаменск
от «24» _ 12__ 2018 № 1167

Административный регламент
по предоставлению услуги
«Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования по основным общеобразовательным программам, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях»

1. Общие положения

1.1. Наименование административного регламента администрации ЗАТО Знаменск по предоставлению услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования по основным общеобразовательным программам, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях» (далее – административный регламент).

Предметом регулирования административного регламента является порядок предоставления услуги и стандарт предоставления услуги, в том числе сроки и последовательность административных процедур и административных действий по предоставлению услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования по основным общеобразовательным программам, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях» (далее - услуга) в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Административный регламент размещается на официальном сайте ЗАТО Знаменск: http://www.zato-znamensk.ru в информационно–телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» http://www.gosuslugi.ru (далее – единый портал) и государственной информационной системе Астраханской области «Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Астраханской области» http://www.gosuslugi.astrobl.ru (далее – региональный портал), на сайте автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг городского округа Знаменск Астраханской области»: http://mfc.astrobl.ru (далее – многофункциональный центр, МФЦ), а также на официальных сайтах муниципальных образовательных учреждений ЗАТО Знаменск в сети «Интернет» и на информационных стендах, размещенных в помещениях образовательных учреждений и многофункционального центра.

1.2. Под заявителями в настоящем административном регламенте понимаются физические или юридические лица (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления), обратившиеся в орган, предоставляющий муниципальную услугу или МФЦ, с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме (далее - заявители).

От имени заявителя могут выступать физические и юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени (далее – заявители).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги.

1.3.1. Органами, предоставляющими услугу, являются муниципальные образовательные организации ЗАТО Знаменск (далее – образовательные учреждения) при участии МФЦ.

1.3.2. С момента регистрации письменного обращения заявителя (в том числе поступившего по электронной почте или с использованием регионального портала, единого портала) заявитель имеет право получать информацию об этапах рассмотрения его обращения, сведения о ходе предоставления услуги.

Информирование о предоставлении услуги в образовательном учреждении осуществляет руководитель образовательного учреждения.

Информирование о предоставлении услуги через МФЦ осуществляется специалистом МФЦ.

Информацию по вопросам предоставления услуги можно получить у руководителя образовательного учреждения или специалиста МФЦ при личном обращении, по контактным телефонам, указанным на официальном сайте ЗАТО Знаменск и официальных сайтах образовательных учреждений в сети «Интернет», на едином портале, по почте, в т.ч. по адресу электронной почты, а также на информационных стендах, размещенных в здании (в помещении) образовательных учреждений и МФЦ.

Руководитель образовательного учреждения осуществляет информирование по следующим направлениям:

- о порядке получения информации заявителями по вопросам предоставления услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, сведениям о ходе предоставления услуги, в том числе на официальном сайте ЗАТО Знаменск, официальном сайте муниципального образовательного учреждения ЗАТО Знаменск а также на едином портале;

- о порядке, форме, месте размещения и способах получения справочной информации, в том числе на стендах в местах предоставления услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, и в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг.

Справочная информация:

- о месте нахождения, графике работы, адресе электронной почты и справочных телефонах администрации ЗАТО Знаменск и гороо администрации ЗАТО Знаменск, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг

- о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресах электронной почты, официального сайта образовательного учреждения и услугах образовательного учреждения;

- об адресе официального сайта ЗАТО Знаменск в сети «Интернет», а также электронной почты и (или) формы обратной связи администрации ЗАТО Знаменск в сети «Интернет» ЗАТО Знаменск

размещается на официальном сайте ЗАТО Знаменск в сети «Интернет» и на Едином портале.

Специалисты МФЦ осуществляют информирование по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы МФЦ;
- о справочных номерах телефонов МФЦ;
- об адресе официального сайта МФЦ, адресе электронной почты МФЦ;
- о порядке получения информации заинтересованными лицами по вопросам предоставления услуги, в том числе о ходе предоставления услуги;
- об адресах регионального портала и федерального портала;
- о порядке, форме и месте размещения информации.

Основными требованиями к консультации заявителей являются:

- полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления услуги, в том числе в электронной форме;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- наглядность форм подачи материала;

- удобство и доступность.

Консультирование осуществляется как в устной, так и в письменной, в том числе электронной, формах. Время ожидания в очереди для получения информации о предоставлении услуги не должно превышать 15 минут. Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 15 минут. Письменные консультации предоставляются по устному либо письменному запросу заявителя, в том числе в электронной форме.

1.3.3. Информирование заявителей о предоставлении услуги осуществляется в форме:

- непосредственного общения заявителей (при личном обращении либо по телефону) с руководителем образовательного учреждения, по направлениям, предусмотренным пунктом 1.3.2. настоящего административного регламента;

- взаимодействия руководителя образовательного учреждения с заявителями по почте, электронной почте;

- информационных материалов, которые размещаются на официальных сайтах ЗАТО Знаменск и образовательного учреждения в сети «Интернет», на региональном портале http://gosuslugi.astrobl.ru, едином портале http://www.gosuslugi.ru и на информационных стендах, размещенных в помещениях администрации и образовательного учреждения.

Информирование заявителей о предоставлении услуги специалистами МФЦ осуществляется в форме:

- непосредственного общения заявителя со специалистами МФЦ по направлениям, предусмотренным пунктом 8 постановления Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- информационных материалов, которые размещаются на информационных стендах, расположенных в секторе информирования и ожидания в помещении МФЦ;

- обращения заявителя по телефонной линии МФЦ либо в центр телефонного обслуживания, осуществляющий с помощью операторов или в автоматическом режиме прием и обслуживание вызовов, поступающих в МФЦ с использованием ресурсов телефонной сети общего пользования или информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.3.4. Требования к форме и характеру взаимодействия руководителя образовательного учреждения или специалиста МФЦ с заявителями:

- при ответе на телефонные звонки руководитель образовательного учреждения или специалист МФЦ представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность, 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;

- при личном обращении заявителей руководитель образовательного учреждения или специалист МФЦ должен представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос;

- в конце консультирования (по телефону или лично) руководитель образовательного учреждения или специалист МФЦ, осуществляющий консультирование, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать);

- письменный ответ на обращения, в том числе в электронной форме, по вопросам предоставления информации о предоставлении услуги дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица образовательного учреждения, исполнившего ответ на обращение. Письменный ответ на обращение подписывается руководителем образовательного учреждения. Письменный ответ на обращения, в том числе в электронной форме, дается в течение 5 дней со дня регистрации обращения.

1.3.5. На информационных стендах, размещенных при входе в здание образовательного учреждения, а так же при входе в здание МФЦ размещаются следующие информационные материалы:

- сведения о перечне предоставляемых услуг;
- адреса, номера телефонов и факса, график работы, адрес электронной почты администрации ЗАТО Знаменск и образовательного учреждения, адреса официальных сайтов ЗАТО Знаменск и образовательного учреждения в сети «Интернет», адреса регионального и единого порталов;
- перечень документов, которые заявитель должен представить для предоставления муниципальной услуги;
- образцы заполнения документов;
- исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления услуги или отказа в предоставлении услуги;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) образовательного учреждения, а также его должностных лиц;
- необходимая оперативная информация о предоставлении услуги;
- настоящий административный регламент.

При изменении условий и порядка предоставления услуги, информация об изменениях должна быть выделена цветом и пометкой «Важно».

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления услуги, должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны, рекомендуется оборудовать информационные стенды карманами формата А4, в которых размещать информационные листки.

Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделены.

2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги – «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования по основным общеобразовательным программам, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях».

2.2. Предоставление услуги осуществляется образовательными учреждениями при участии МФЦ, в том числе в электронной форме.

Ответственными исполнителями услуги являются:

1) руководитель образовательного учреждения;

2) должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов (далее – должностное лицо образовательного учреждения) и сотрудник МФЦ.

При предоставлении услуги осуществляется взаимодействие с гороо администрации ЗАТО Знаменск.

Иные органы и организации в предоставлении услуги не участвуют.

В соответствии с пунктом 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 №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 органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный решением Совета ЗАТО Знаменск.

2.3. Результатом предоставления услуги является предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования по основным общеобразовательным программам, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях (далее - информация) заявителю.

2.4. Срок предоставления услуги.

Общий срок предоставления услуги составляет не более 5 дней и складывается из следующих сроков:

- прием и регистрация заявления - 1 день;
- рассмотрение заявления, подготовка информации - 3 дня;
- передача (направление) ответа заявителю - 1 день.

Если окончание срока предоставления услуги приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

Срок предоставления информации заявителю в случае его обращения в часы приема специалиста, предоставляющего услугу или сотрудника МФЦ (далее - личное обращение), – 15 минут.

- предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования по основным общеобразовательным программам, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях, расположенных на территории муниципального образования в электронной форме путем издания и размещения информационных материалов на официальном сайте ЗАТО Знаменск в сети «Интернет» – постоянно.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуги.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещается на официальном сайте ЗАТО Знаменск в сети «Интернет» и на едином портале.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, подлежащих предоставлению заявителем. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении услуг, и которые заявитель вправе представить самостоятельно.

2.6.1. Для предоставления информации заявителю при его личном обращении к должностному лицу, от заявителя не требуется предоставления каких-либо документов.

2.6.2. Документов (сведений), необходимых для предоставления услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов и иных организаций, не предусмотрено.

2.6.3. По выбору заявителя заявление (по форме согласно приложению 1 к административному регламенту), представляются в образовательное учреждение посредством личного обращения заявителя, по почте, с использованием электронных носителей и (или) сетей общего пользования, в том числе сети «Интернет» (далее – в электронной форме), либо посредством обращения заявителя через многофункциональный центр:

- лично при посещении образовательного учреждения или МФЦ;
- посредством регионального портала или единого портала;
- иным способом, позволяющим передать в электронной форме заявление.

Днем обращения за предоставлением услуги считается дата получения и регистрации заявления должностным лицом образовательного учреждения, ответственным за прием и регистрацию документов или сотрудником многофункционального центра.

Для предоставления информации заявителю в письменной форме, заявитель направляет в адрес образовательного учреждения заявление.

Письменное заявление составляется на русском языке рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

- наименование образовательного учреждения;
- предмет обращения;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя или его представителя;

- почтовый адрес, если сведения должны быть направлены заявителю почтой;
- контактный телефон (при его наличии);
- личную подпись заявителя;
- дату написания.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к обращению документы и материалы либо их копии.

Форму заявления для предоставления услуги можно получить у должностного лица образовательного учреждения, а также на официальных сайтах ЗАТО Знаменск и образовательного учреждения в сети «Интернет», на региональном портале и едином портале, либо у сотрудника МФЦ.

В случае устного обращения с запросом о предоставлении услуги должностное лицо образовательного учреждения предлагает заявителю написать заявление в письменной форме.

2.6.4. Способы подачи документов заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления.

По выбору заявителя заявление, указанное в подпункте 2.6.3 пункта 2.6 административного регламента, представляется в образовательное учреждение посредством направления по почте, либо с использованием электронных носителей и (или) информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети «Интернет», посредством регионального портала или единого портала, иным способом, позволяющим передать в электронной форме заявление заявителя о предоставлении муниципальной услуги (далее – в электронной форме).

1) В случае направления заявления в электронной форме через региональный портал http://www.gosuslugi.astrobl.ru либо единый портал http://www.gosuslugi.ru заявление заполняется в электронной форме согласно представленной на региональном портале http://www.gosuslugi.astrobl.ru либо едином портале http://www.gosuslugi.ru электронной форме обращения.

В случае если заявитель направляет заявление и прилагаемые к нему документы в электронной форме, через региональный портал, единый портал, то документы, указанные в настоящем пункте административного регламента, представляются в отсканированном виде.

Для подачи заявителем заявления, указанного в подпункте 2.6.3 пункта 2.6 административного регламента, в электронной форме через региональный портал и единый портал применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем электронных форм документов.

При обращении за услугой в электронном виде:

- заявление о предоставлении услуги должно быть подписано простой электронной подписью. Для подписания заявления также допускается использование усиленной квалифицированной электронной подписи;
- документы, указанные в абзаце 3 подпункта 2.6.3 пункта 2.6. административного регламента, должны быть подписаны простой электронной подписью. Для подписания заявления также допускается использование усиленной квалифицированной электронной подписи.

2) Факт подтверждения направления заявления, указанного в подпункте 2.6.3 пункта 2.6 административного регламента, по почте лежит на заявителе.

Датой представления заявления заявителем является день поступления и регистрации заявления должностным лицом образовательного учреждения.

Регистрации и учету подлежат все поступившие заявления, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным законодательством для письменных обращений.

2.7. Запрещается требовать от заявителя:

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

2) представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Астраханской области и муниципальными правовыми актами ЗАТО Знаменск находятся в распоряжении органов местного самоуправления ЗАТО Знаменск и (или) подведомственных органам местного самоуправления ЗАТО Знаменск организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг;

3) предоставления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона №210-ФЗ.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги.

Оснований для отказа в приеме документов не предусмотрено.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги.

Оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги не предусмотрено.

2.10. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, отсутствуют.

2.11. Предоставление услуги осуществляется бесплатно.

2.12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, не предусмотрены в связи с их отсутствием.

2.13. Предоставление услуги в электронной либо письменной форме (по электронной почте, посредством факсимильной связи либо почтой) очередь не предусматривает.

Максимальные сроки ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги не должны превышать 15 минут каждый. В случае наличия других заявителей (очереди), срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги может быть увеличен в зависимости от количества заявителей, ожидающих в очереди получения услуги.

Правом на первоочередной личный прием обладают:

- ветераны Великой Отечественной войны;
- ветераны боевых действий;
- инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;
- инвалиды I и II групп, их законные представители, семьи, имеющие детей-инвалидов;
- граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС;
- лица старше 60 лет;
- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;
- граждане, удостоенные звания Героев Социалистического Труда, и полные кавалеры ордена Трудовой Славы.

В случае если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, их прием производится в порядке их явки на личный прием.

Граждане, являющиеся инвалидами I группы, обладают правом на личный прием по месту их нахождения (далее - личный выездной прием) должностным образовательного учреждения.

Личный выездной прием проводится руководителем образовательного учреждения или уполномоченным им должностным лицом.

О дате и времени проведения личного выездного приема граждане уведомляются по телефону либо в иной форме.

2.14. Срок и порядок регистрации заявления заявителя о предоставлении услуги, в том числе в электронной форме.

При поступлении запроса в электронной форме на региональный портал или единый портал, поступившее заявление принимается должностным лицом образовательного учреждения, переносится на бумажный носитель с проставлением на нем даты поступления и

регистрируется в течение одного рабочего дня. При этом заявителю по адресу электронной почты, указанному им в заявлении, направляется уведомление о том, что заявление зарегистрировано (с указанием даты регистрации) и будет рассмотрено не позднее 5-дневного срока со дня его регистрации.

При поступлении заявления в письменной форме по почте должностное лицо образовательного учреждения регистрирует заявление в журнале регистрации входящих документов; при личном обращении заявителя регистрирует заявление в журнале регистрации входящих документов, по просьбе заявителя на втором экземпляре заявления ставит подпись и дату приема. Срок регистрации заявления – не более 3 дней.

Регистрация заявления заявителя о предоставлении услуги при устном обращении либо по телефону не предусмотрена.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов:

- помещения оборудуются системами кондиционирования воздуха;

- места, в которых предоставляется услуга, оборудуются средствами пожаротушения и оказания первой медицинской помощи (аптечки);

- помещения для предоставления услуги оборудуются средствами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая граждан с ограниченными физическими возможностями, которым при необходимости разрешается допуск 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;

- должностные лица образовательного учреждения обеспечивают оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- помещения для непосредственного взаимодействия должностных лиц гороо администрации ЗАТО Знаменск с заявителями соответствуют комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям труда специалистов;

- прием граждан осуществляется в кабинетах должностных лиц гороо администрации ЗАТО Знаменск. В кабинете имеются оборудованные места для сдачи документов и написания заявления, которые снабжены стулом, столом и канцелярскими принадлежностями для письма;

- рабочее место должностного лица, предоставляющего услугу, оборудуется компьютером и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме организовать предоставление услуги;

- здания и помещения, в которых предоставляется услуга, оборудуются секторами для информирования, ожидания и приема заявителей;

- секторы для информирования заявителей оборудуются информационными стендами, организованными в соответствии с требованиями подпункта 1.3.5. настоящего административного регламента;

- сектор ожидания оборудуется местами для сидения, а также столами (стойками) для возможности оформления заявления с наличием в указанных местах бумаги и ручек для записи информации. Общее число мест для сидения – не менее трех;

- здание, в котором предоставляется услуга, оборудуется парковочными местами.

Визуальная, текстовая информация о порядке предоставления услуги также размещается:

- на официальном сайте ЗАТО Знаменск и официальных сайтах образовательных учреждений в сети «Интернет»;

- на едином и региональном порталах
- в многофункциональном центре.

Обеспечиваются условия доступности для инвалидов предоставляемой услуги и помещений, в которых она предоставляется, в соответствии со статьей 15 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» в порядке, установленном приказом Министерства труда и социальной защиты от 30.07.2015 № 527 н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом помощи».

На стоянке (остановке) автотранспортных средств выделяется не менее 10 % (но не менее 1 места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов. Инвалиды пользуются местами для парковки специальных автотранспортных средств бесплатно.

2.16. Показатели доступности и качества услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), посредством запроса о предоставлении нескольких услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона №210-ФЗ (далее – комплексный запрос):

- соблюдение сроков предоставления услуги и условий ожидания приема;
- своевременное, полное информирование об услуге;
- обоснованность отказов в предоставлении услуги;
- получение муниципальной услуги в электронной форме, а также в иных формах по выбору заявителя;
- минимизация взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении услуги до 1 раза;
- соответствие должностных регламентов ответственных должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, административному регламенту в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков;
- ресурсное обеспечение исполнения административного регламента;
- возможность направления запроса в электронном виде, а также в иных формах по выбору заявителя;
- возможность получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность получения услуги в МФЦ (в том числе в полном объеме), посредством запроса о предоставлении нескольких услуг в МФЦ, предусмотренного статьей 15.1 210-ФЗ (далее – комплексный запрос);
- обеспечение возможности предоставления услуги в МФЦ по принципу «одного окна», в соответствии с которым предоставление услуги осуществляется после однократного обращения заявителя, а взаимодействие с органами, предоставляющими муниципальные услуги, осуществляется МФЦ без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии.

Оценка соответствия исполнения административного регламента установленным критериям к качеству и доступности услуги осуществляется на основе анализа практики применения административного регламента.

2.17. Требования, учитывающие особенности предоставления услуги в электронной форме:

- обеспечение возможности получения гражданами информации о предоставляемой услуге, формы заявления (в целях дальнейшего заполнения заявления возможности его распечатки), разъяснений на официальных сайтах ЗАТО Знаменск и образовательного

учреждения в сети «Интернет», через региональный портал и единый портал, а также через МФЦ;

- обеспечение возможности для граждан в целях получения услуги представлять заявление в электронной форме с использованием регионального портала и единого портала;

- обеспечение возможности для заявителей осуществлять с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) мониторинга хода предоставления услуги;

- обеспечение получения заявителем результата услуги в электронной форме.

В случае направления документов, указанных в подпунктах 2.6.3. пункта 2.6 административного регламента, в электронной форме через региональный портал либо единый портал:

- заявление о предоставлении услуги должно быть заполнено в электронной форме, согласно представленным на региональном портале либо едином портале формам и подписано простой электронной подписью. Для подписания заявления также допускается использование усиленной квалифицированной электронной подписи;

- документы, указанные в абзаце 3 подпункта 2.6.3. административного регламента, представляются в отсканированном виде и должны быть подписаны простой электронной подписью, также допускается использование усиленной квалифицированной электронной подписи.

Класс средств электронной подписи, который допускается при обращении за получением услуги, оказываемой с применением усиленной квалифицированной электронной подписи, должен быть не ниже КС1.

При получении услуги заявителем - физическим лицом, допускается использование простой электронной подписи, в соответствии с Правилами определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, утверждаемыми постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления услуги в электронной форме, устанавливаются с учетом требований, установленных постановлением Правительства Российской Федерации от 26.03.2016 № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг».

2.18. Требования, учитывающие особенности предоставления услуги в многофункциональных центрах.

Предоставление услуги возможно через многофункциональный центр по принципу «одного окна», в соответствии с которым предоставление услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующими заявлениями и документами, а взаимодействие с органами, предоставляющими услугу, осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя.

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

3.1. Предоставление услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур (действий):

- прием и регистрация заявления;
- рассмотрение заявления, подготовка информации;
- передача ответа заявителю;
- порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах.

3.2. Для предоставления услуги формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении услуг, не требуется.

Для предоставления услуги документов и информации, находящихся в иных органах и организациях, не требуется.

3.3. Порядок осуществления в электронной форме, в том числе с использованием регионального портала и федерального портала, отдельных административных процедур.

Предоставление информации заявителю и обеспечение доступа заявителей к сведениям об услуге осуществляется посредством размещения информации об услуге на официальном сайте ЗАТО Знаменск в сети «Интернет», официального сайта образовательного учреждения в сети «Интернет», на региональном портале и едином портале, в МФЦ.

В электронной форме, в том числе с использованием регионального портала и единого портала, осуществляются следующие административные процедуры:

- предоставление информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о данной услуге;

- подача заявителем через региональный и единый порталы государственных и муниципальных услуг заявления о предоставлении услуги;

- прием заявления о предоставлении услуги, его обработка и подготовка ответа на заявление в электронной форме;

- получение заявителем сведений о ходе предоставления услуги;

Получение заявителем сведений о ходу предоставления данной услуги осуществляется в электронной форме, или при личном обращении к должностному лицу образовательного учреждения, либо к сотруднику МФЦ.

- получение результата предоставления услуги в электронной форме.

При предоставлении заявления в электронной форме результат предоставления услуги направляется заявителю способом, указанным в заявлении: выдается на руки, либо направляется заявителю почтовым отправлением, либо направляется в электронной форме по адресу электронной почты, либо в электронной форме через личный кабинет в едином портале или региональном портале (в случае подачи заявления через личный кабинет), либо через МФЦ.

При предоставлении услуги, запрашиваемой заявителем в электронной форме, и подписании заявления простой электронной подписью, должностное лицо образовательного учреждения осуществляет проверку подлинности простой электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением услуги, в соответствии с порядком и требованиями, предусмотренными Постановлением Правительства РФ от 25.01.2013 № 33 «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг».

3.4. Прием и регистрация заявления.

Основанием для начала данной административной процедуры является поступление в образовательное учреждение заявления, указанного в подпункте 2.6.3 пункта 2.6 административного регламента по почте, либо в электронной форме через единый портал или региональный портал государственных и муниципальных услуг.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является должностное лицо образовательного учреждения или сотрудник МФЦ.

Время приема документов составляет не более 15 минут.

1) При поступлении документов при личном обращении заявителя должностное лицо образовательного учреждения принимает документы, выполняя при этом следующие действия:

- удостоверяет личность заявителя;

- на втором экземпляре заявления ставит отметку о принятии заявления с указанием даты, своей фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии), а также контактный телефон;

- регистрирует в день поступления заявление в журнале регистрации входящих документов;

- направляет зарегистрированные документы руководителю образовательного учреждения.

При поступлении документов при личном обращении заявителя в МФЦ, сотрудник МФЦ принимает документы, выполняя при этом следующие действия:

- удостоверяет личность заявителя;
- на втором экземпляре заявления ставит отметку о принятии заявления с указанием даты, своей фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии), а также контактный телефон;
- в день регистрации в МФЦ заявления и документов, указанных в подпункте 2.6.3 пункта 2.6 административного регламента, направляет их по реестру в образовательную организацию для рассмотрения и принятия решения.

2) При поступлении документов по почте должностное лицо образовательного учреждения принимает документы, выполняя при этом следующие действия:

- проверяет правильность доставки корреспонденции: целостность конвертов и другой упаковки;
- вскрывает конверт и регистрирует заявление в журнале регистрации входящей корреспонденции;
- направляет зарегистрированное заявление и документы руководителю образовательного учреждения.

3) При поступлении заявления и документов в электронной форме, в том числе через региональный портал http://gosuslugi.astrobl.ru или единый портал http://www.gosuslugi.ru, должностное лицо образовательного учреждения принимает документы, выполняя при этом следующие действия:

- распечатывает и регистрирует документы в журнале регистрации входящей корреспонденции;
- подтверждает факт получения документов ответным сообщением заявителю в электронном виде с указанием даты и регистрационного номера;
- направляет зарегистрированные документы руководителю образовательного учреждения.

Письменные обращения, полученные на личном приеме руководителя образовательного учреждения, а также устные обращения, занесенные в карточку личного приема заявителя, передаются в течение 1 дня должностному лицу образовательного учреждения.

Критерием принятия решения при исполнении данной административной процедуры является поступление в образовательное учреждение заявления о предоставлении услуги.

Результатом исполнения административной процедуры является прием, регистрация заявления и документов должностным лицом образовательного учреждения или сотрудником МФЦ и передача их руководителю образовательного учреждения.

Способом фиксации результата выполнения данной административной процедуры является регистрация заявления и документов в журнале регистрации входящей корреспонденции.

Срок исполнения данной административной процедуры составляет 1 день.

3.5. Рассмотрение заявления, подготовка информации.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является регистрация заявления заявителя (в случае поступления письменного заявления, в т.ч. в электронной форме), фиксация обращения заявителя (в случае личного обращения заявителя к руководителю образовательного учреждения).

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является руководитель образовательного учреждения.

Руководитель образовательного учреждения в ходе осуществления данной административной процедуры осуществляет следующие действия:

- рассматривает письменное заявление;
- определяет информацию, необходимую для подготовки ответа;
- готовит и подписывает письмо, содержащее запрашиваемую информацию;

Критерием принятия решения при исполнении данной административной процедуры является наличие запрашиваемой информации.

Результатом исполнения данного административного процедуры является подписание руководителем образовательного учреждения письма, содержащего запрашиваемую информацию.

Способом фиксации результата выполнения данной административной процедуры является регистрация письма, содержащего запрашиваемую информацию в журнале регистрации.

Срок исполнения данной административной процедуры – не более 3 дней.

3.6. Предоставление информации заявителю.

Основанием для начала данной административной процедуры является подписанное руководителем образовательного учреждения письмо, содержащее запрашиваемую информацию.

Информация в зависимости от способа, указанного в заявлении выдается заявителю на руки под роспись либо направляется почтовым отправлением с уведомлением о вручении, либо направляются по адресу электронной почты, либо в электронной форме через личный кабинет в едином портале или региональном портале (в случае подачи заявления через личный кабинет), или через МФЦ.

В случае, если по выбору заявителя информация выдается заявителю в электронной форме, то по его соответствующему запросу указанная информация выдается также на бумажном носителе.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является должностное лицо образовательного учреждения.

Критерием принятия решения при исполнении данной административной процедуры является соответствие подготовленного письма (подготовленной информации) предмету обращения, указанному в заявлении заявителя.

Результатом исполнения данной административной процедуры является:

- выдача письма, содержащего запрашиваемую информацию, под роспись (в случае выдачи документа заявителю лично);

- направление заявителю письма, содержащего запрашиваемую информацию по почте, по адресу электронной почты, либо в электронной форме через личный кабинет в едином портале или региональном портале.

Способом фиксации результата выполнения данной административной процедуры является направление заявителю письма, содержащего запрашиваемую информацию по почте.

Срок выдачи документов (при выдаче документа заявителю лично) – 1 день.

3.7. В случае выявления заявителем опечаток, ошибок в полученном заявителем документе, являющемся результатом предоставления услуги, заявитель вправе обратиться в образовательное учреждение с заявлением об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах.

3.7.1. Основанием для начала процедуры по исправлению опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги, является поступление в образовательное учреждение заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления услуги (далее – заявление об исправлении опечаток и (или) ошибок).

Ответственным за исполнение данной административной является должностное образовательного учреждения, ответственное за прием и регистрацию документов.

Заявление об исправлении опечаток и (или) ошибок с указанием способа информирования о результатах его рассмотрения и документы, в которых содержатся опечатки и (или) ошибки, представляются следующими способами:

- лично (заявителем представляются оригиналы документов с опечатками и (или) ошибками, должностному лицу образовательного учреждения);

- через организацию почтовой связи (заявителем направляются копии документов с опечатками и (или) ошибками).

Прием и регистрация заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок осуществляется в соответствии с пунктом 3.4. настоящего административного регламента, за

исключением положений, касающихся возможности представлять документы в электронном виде.

После приема и регистрации заявления должностное лицо образовательного учреждения, ответственное за прием документов передает его руководителю образовательного учреждения в течение 1 рабочего дня.

По результатам рассмотрения заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок руководитель образовательного учреждения, в течение 3 рабочих дней:

- принимает решение об исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги, и уведомляет заявителя о принятом решении способом, указанным в заявлении об исправлении опечаток и (или) ошибок (с указанием срока исправления допущенных опечаток и (или) ошибок);
- принимает решение об отсутствии необходимости исправления опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги, и готовит мотивированный отказ в исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги.

Исправление опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги, осуществляется руководителем образовательного учреждения, в течение 5 рабочих дней.

При исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги, не допускается:

- изменение содержания документов, являющихся результатом предоставления услуги;
- внесение новой информации, сведений из вновь полученных документов, которые не были представлены при подаче заявления о предоставлении услуги.

Критерием принятия решения об исправлении опечаток и (или) ошибок является наличие опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, являющихся результатом предоставления услуги.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет не более 5 рабочих дней со дня поступления в образовательное учреждение заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок.

Результатом процедуры является:

- исправленные документы, являющиеся результатом предоставления услуги;
- мотивированный отказ в исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги.

Выдача заявителю исправленного документа производится в порядке, установленном пунктом 3.6 настоящего административного регламента.

Способом фиксации результата процедуры является регистрация исправленного документа или принятого решения в журнале исходящей документации.

Документ, содержащий опечатки и (или) ошибки, после замены подлежит уничтожению, факт которого фиксируется в деле по рассмотрению обращения заявителя.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием ими решений, осуществляется начальником гороо администрации ЗАТО Знаменск. Текущий контроль осуществляется посредством внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль проводится путем оперативного выяснения хода рассмотрения заявлений, своевременности предоставления информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные (за исключением дошкольных) и профессиональные образовательные программы и исполнения должностными лицами образовательного учреждения,

ответственными за предоставление услуги положений настоящего административного регламента.

Внешний контроль за исполнением настоящего административного регламента осуществляют органы прокуратуры и другие государственные и муниципальные контролирующие органы путем проведения контролирующих проверок.

4.2. Помимо текущего контроля предоставления услуги начальником гороо администрации ЗАТО Знаменск могут проводиться плановые проверки полноты и качества предоставления данной услуги. Плановые проверки проводятся один раз в текущем году в случае, если в течение прошедшего года зафиксирован факт обращения заявителей с жалобой на нарушение порядка предоставления услуги, по которому проводилась внеплановая проверка.

При обращении заявителя с жалобой на нарушение порядка предоставления услуги проводятся внеплановые проверки. Внеплановые проверки проводятся лицами, уполномоченными главой администрации на проведение внеплановых проверок.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

Контроль полноты и качества предоставления данной услуги осуществляется главой администрации и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на нарушение порядка предоставления услуги должностными лицами образовательного учреждения.

4.3. Должностные лица образовательного учреждения, предоставляющие данную услугу, несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления данной услуги закрепленную в их должностных регламентах, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Должностное лицо образовательного учреждения несет ответственность:

- за прием и регистрацию заявления;
- за проверку подлинности простой электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением услуги, в случае обращения заявителя за услугой в электронном виде и подписания заявления простой электронной подписью;
- за направление информации по почте, по адресу электронной почты, либо в электронной форме через личный кабинет в едином портале или региональном портале, а также выдачу письма, содержащего запрашиваемую информацию, под роспись (в случае выдачи документа заявителю лично).

Руководитель образовательного учреждения несет ответственность за:

- правильное и своевременное оформление письма, содержащего информацию;
- полное и своевременное предоставление при личном обращении информации.

4.4. В целях контроля за предоставлением услуги граждане, их объединения и организации имеют право запросить и получить, а должностные лица образовательного учреждения обязаны им предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, относящимися к предоставлению услуги, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

По результатам рассмотрения документов и материалов граждане, их объединения и организации вправе направить в образовательное учреждение предложения, рекомендации по совершенствованию качества и порядка предоставления услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении должностными лицами, ответственными за предоставление услуги, положений административного регламента, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) образовательного учреждения, предоставляющего услугу, должностных лиц образовательных учреждений

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействий) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления услуги (далее - жалоба) образовательного учреждения, предоставляющего услугу, а также его должностных лиц при предоставлении услуги.

5.2. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется следующими способами:

- путем непосредственного общения заявителя (при личном обращении либо по телефону) с должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб или сотрудником МФЦ;
- путем взаимодействия должностных лиц, наделенных полномочиями по рассмотрению жалоб, с заявителями по почте, по электронной почте;
- посредством информационных материалов, которые размещаются в сети «Интернет» на официальном сайте ЗАТО Знаменск, на официальном сайте образовательного учреждения в сети «Интернет», на региональном портале (http://gosuslugi.astrobl.ru), на едином портале (http://www.gosuslugi.ru);
- посредством информационных материалов, которые размещаются на информационных стендах в помещении образовательного учреждения;
- посредством информационных материалов, которые размещаются на информационных стендах в помещении многофункционального центра.

5.3. Предмет жалобы.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут быть действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги, а также случаи, предусмотренные Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, а так же Государственной корпорации по атомной энергии «Росатом» и ее должностных лиц».

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

- нарушение срока регистрации заявления о предоставлении услуги;
- нарушение срока предоставления услуги;
- требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Астраханской области, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги;
- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления услуги;
- отказ в предоставлении 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 Астраханской области, муниципальными правовыми актами;
- требование внесения заявителем при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- отказ организации в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления услуги;

- приостановление предоставления 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 Астраханской области, муниципальными правовыми актами.

- требование у заявителя при предоставлении услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, за исключением случаев, предусмотренных п.4. ч.1 ст.7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.4. Органы и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба.

5.4.1. В досудебном (внесудебном) порядке подается жалоба в:

- образовательное учреждение;
- гороо администрации ЗАТО Знаменск - в случае обжалования решения руководителя образовательного учреждения;
- администрацию ЗАТО Знаменск – в случае обжалования решения начальника гороо администрации ЗАТО Знаменск.

5.4.2. Должностные лица, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб:

- руководитель образовательного учреждения - на решения, действия (бездействие) должностного лица образовательного учреждения;
- начальник гороо администрации ЗАТО Знаменск - на решения, принятые руководителем образовательного учреждения.
- должностные лица администрации ЗАТО Знаменск, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб.

Жалоба рассматривается в соответствии с настоящим разделом административного регламента.

5.5. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

5.5.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием сети «Интернет», официального сайта ЗАТО Знаменск в сети «Интернет», официального сайта образовательного учреждения в сети «Интернет», единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, официального сайта многофункционального центра, а также может быть принята при личном приеме заявителя и через МФЦ.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. Личный прием заявителей в администрации ЗАТО Знаменск осуществляют глава администрации ЗАТО Знаменск, его заместители, в гороо администрации ЗАТО Знаменск – начальник гороо администрации ЗАТО Знаменск, в образовательном учреждении – руководитель образовательного учреждения. Прием заявителей осуществляется по предварительной записи в соответствии с графиком работы администрации ЗАТО Знаменск, гороо администрации ЗАТО Знаменск, образовательного учреждения.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в настоящем пункте, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра.

Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в образовательную организацию, в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между

многофункциональным центром и администрацией ЗАТО Знаменск, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в организации.

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

- прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего раздела административного регламента;
- направление жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган в соответствии с подпунктом 5.4.1 пункта 5.4 административного регламента.

5.5.3. Жалоба должна содержать:

- наименование образовательного учреждения, должностного лица образовательного учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются, руководителя образовательного учреждения, решения которого 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) образовательного учреждения, должностного лица образовательного учреждения, решениях руководителя образовательного учреждения;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) должностного лица образовательного учреждения, решением руководителя образовательного учреждения.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5.4. В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

5.5.5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется образовательным учреждением, в месте предоставления услуги (в месте, где заявитель подавал заявление о предоставлении услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной услуги).

Жалобы принимаются в соответствии с графиком работы администрации ЗАТО Знаменск, гороо администрации ЗАТО Знаменск, образовательного учреждения, МФЦ, размещенными на официальном сайте ЗАТО Знаменск, официальном сайте муниципального образовательного учреждения ЗАТО Знаменск, официального сайта многофункционального центра, а также на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

В случае, если обжалуются решения руководителя образовательного учреждения, жалоба принимается в соответствии с графиком работы гороо администрации ЗАТО Знаменск.

В случае, если обжалуются решения начальника гороо администрации ЗАТО Знаменск, жалоба принимается в соответствии с графиком работы администрации ЗАТО Знаменск.

5.5.6. В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

- официального сайта образовательного учреждения в сети «Интернет»;
- официального сайта ЗАТО Знаменск в сети «Интернет»;
- официального сайта многофункционального центра в сети «Интернет»;
- единого портала либо регионального портала.

5.5.7. При подаче жалобы в электронной форме документ, указанный в подпункте 5.5.4 пункта 5.5 административного регламента, могут быть представлены в форме электронных

документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.5.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностные лица, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.6. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в организацию, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа организации в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. Результат рассмотрения жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

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

5.8. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

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 образовательным учреждением, предоставляющим услугу, многофункциональным центром, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства, и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения услуги.

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.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование образовательного учреждения, предоставляющего услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) специалиста организации, принявшего решение по жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о специалисте организации, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование 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 услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью должностного лица, наделенного полномочиями по рассмотрению жалоб, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.9. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Для обоснования и рассмотрения жалобы заявители имеют право представлять в организацию дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

Должностные лица образовательного учреждения, ответственные за предоставление услуги по направленному в установленном порядке запросу заявителя обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.10 Перечень случаев, в которых ответ на жалобу не дается.

Жалоба остается без ответа в следующих случаях:

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

Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий услугу, многофункциональный центр сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

5.11. Перечень случаев, в которых отказывается в удовлетворении жалобы.

В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего раздела административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.12. Порядок обжалования решения по жалобе.

В случае если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы должностным лицом, уполномоченным на ее рассмотрение, то заявитель вправе обратиться к главе администрации ЗАТО Знаменск или обжаловать принятое по жалобе решение в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Подача жалобы главе администрации ЗАТО Знаменск не исключает права заявителя на одновременную или последующую подачу аналогичной жалобы в суд.

5.13. Информация, указанная в данном разделе, размещается на едином портале. Должностные лица образовательного учреждения, предоставляющие услугу, обеспечивают в установленном порядке размещение и актуализацию сведений.

6. Особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, в случае, если таковая услуга предоставляется в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг

6.1. Особенности выполнения административных процедур (действий) в МФЦ.

В МФЦ осуществляются следующие административные процедуры:

- информирование заявителей о порядке предоставления услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, о ходе выполнения запроса о предоставлении услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг;

- прием запросов заявителей о предоставлении услуги и иных документов, необходимых для предоставления услуги;

- формирование и направление многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг межведомственного запроса в органы, предоставляющие услуги, в иные органы государственной власти, органы местного самоуправления и организации, участвующие в предоставлении муниципальных услуг;

- выдача заявителю результата предоставления услуги, в том числе выдача документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг по результатам предоставления муниципальных услуг органами, предоставляющими муниципальные услуги, а также выдача документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги;

- иные действия, необходимые для предоставления услуги, в том числе связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением услуги, а также с установлением перечня средств удостоверяющих центров, которые допускаются для использования в целях обеспечения указанной проверки и определяются на основании утверждаемой органом, предоставляющим услугу, по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением услуги и (или) предоставления такой услуги;

- предоставление услуги посредством комплексного запроса.

С момента регистрации специалистом МФЦ письменного обращения заявителя заявитель имеет право получать информацию об этапах рассмотрения его обращения.

Информацию о ходе предоставления услуги можно получить у специалиста МФЦ при личном обращении, по контактному телефону, по почте, на официальном сайте МФЦ в т.ч. по адресу электронной почты.

6.2. Специалисты МФЦ осуществляют информирование по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы МФЦ;

- о справочных номерах телефонов МФЦ;

- об адресе официального сайта МФЦ в сети «Интернет», адресе электронной почты МФЦ,

- о возможности получения услуги в электронной форме, в том числе через региональный и единый порталы;

- о порядке получения информации заявителями по вопросам предоставления услуги, сведений о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием регионального и единого порталов;

6.3. Информирование заявителей о предоставлении услуги осуществляется в форме:

- непосредственного общения заявителей со специалистом МФЦ (при личном обращении в часы приема либо по телефону) по направлениям, предусмотренным пунктом 1.4. административного регламента;

- письменного информирования заявителей (почтой, посредством факсимильной связи, либо по электронной почте, указанной в заявлении);

- информационных материалов, которые размещаются на информационных стендах, расположенных в секторе информирования и ожидания в помещении МФЦ;

- непосредственного общения заявителя с работником МФЦ по направлениям, предусмотренным пунктом 8 постановления Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров

предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- обращения заявителя по телефонной линии МФЦ либо в центр телефонного обслуживания, осуществляющий с помощью операторов или в автоматическом режиме прием и обслуживание вызовов, поступающих в МФЦ с использованием ресурсов телефонной сети общего пользования или информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В МФЦ организуется отдельная телефонная линия, предназначенная для ответов на вопросы заинтересованных лиц, либо центр телефонного обслуживания, осуществляющий с помощью операторов или в автоматическом режиме прием и обслуживание вызовов, поступающих в МФЦ с использованием ресурсов телефонной сети общего пользования или информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При реализации своих функций МФЦ направляет межведомственные запросы в соответствии с Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376.

Автоматизированная информационная система МФЦ подключается к единой системе межведомственного электронного взаимодействия в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 08.09.2010 № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия» на безвозмездной основе.

6.4. Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) МФЦ осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение 1
к административному регламенту

Форма письменного запроса на предоставление услуги
«Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования по основным

общеобразовательным программам, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях»

_____
(наименование образовательного учреждения)

_____
(фамилия, имя, отчество руководителя)

_____
(фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя)
_____
(место проживания - для физических лиц)

_____
(адрес электронной почты)

_____
(номер контактного телефона)

Заявление

Прошу предоставить мне услугу «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования по основным общеобразовательным программам, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях» путем предоставления информации *(нужное указать)*:

- об организации общедоступного и бесплатного дошкольного образования (указать наименование учреждения*);
- об организации начального общего образования в образовательном учреждении (указать наименование учреждения *);
- об организации основного общего образования в образовательном учреждении (указать наименование учреждения *);
- об организации среднего общего образования в образовательном учреждении (указать наименование учреждения *);

Результат предоставления услуги прошу *(нужное указать)*:

- *выдать на руки;*
- *направить почтовой связью;*
- *направить по адресу электронной почты;*
- *направить в электронной форме через личный кабинет в едином портале или региональном портале (в случае подачи заявления через личный кабинет)*

«___» _____ 20__ _____

(дата направления заявления) *(подпись заявителя или его представителя)*