

**АДМИНИСТРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЗАКРЫТОЕ АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
АЛЕКСАНДРОВСК МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «14» октября 2019 г.

№ 1806

**О внесении изменений в постановление администрации
ЗАТО Александровск от 07.08.2012 № 1787 «Об утверждении
административного регламента по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление информации о результатах сданных экзаменов, результатах
тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в
муниципальную образовательную организацию»**

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», во исполнение протеста прокуратуры Кольского района Мурманской области от 17.05.2019 № 7-463в-2019 и в целях приведения нормативного правового акта администрации ЗАТО Александровск в соответствие с действующим законодательством,
ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Внести в административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о результатах сданных экзаменов, результатах тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в муниципальную образовательную организацию», утвержденный постановлением администрации ЗАТО Александровск от 07.08.2012 № 1787 (в редакции постановления администрации ЗАТО Александровск от 23.11.2018 №2221), изменения, изложив в новой редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию в официальном печатном средстве массовой информации "Полярный вестник" и размещению на официальном сайте ЗАТО Александровск.

3. Настоящее постановление вступает в силу после официального опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника Управления образования администрации ЗАТО Александровск Г.Ю. Чебелеву.

Глава ЗАТО Александровск

С.М. Кауров

Приложение
к постановлению администрации
ЗАТО Александровск
от «14» октября 2019 г. № 1806

«УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
ЗАТО Александровск
от 07.08.2012 № 1787

**Административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги
«предоставление информации о результатах сданных экзаменов, результатах
тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в
муниципальную образовательную организацию»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента

1.1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о результатах сданных экзаменов, результатах тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в муниципальную образовательную организацию» (далее соответственно – Регламент, муниципальная услуга) устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги, муниципальными образовательными организациями ЗАТО Александровск, реализующими программы дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего, дополнительного образования (далее – ОО ЗАТО Александровск) по предоставлению гражданам по их запросу информации о результатах сданных экзаменов, результатах тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в муниципальную образовательную организацию.

1.2. Круг заявителей

Заявителями муниципальной услуги (далее – Заявители) могут выступать родители (законные представители) учащихся ОО ЗАТО Александровск, их уполномоченные представители, наделенные в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации полномочиями выступать от их имени, являющиеся гражданами Российской Федерации; беженцы, иностранные граждане; лица без (далее соответственно – Заявители, представитель Заявителя).

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги и способах получения муниципальной услуги осуществляется с использованием:

1) средств телефонной связи;

2) средств почтовой связи;

3) электронной почты;

4) сети «Интернет», в том числе официального сайта ЗАТО Александровск, Управления образования, ОО ЗАТО Александровск, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – Единый портал), Регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – Региональный портал);

5) печатных информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.);

6) информационных стендов.

1.3.2. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляют должностные лица ОО ЗАТО Александровск, ответственные за предоставление муниципальной услуги (далее – должностные лица ОО ЗАТО Александровск).

1.3.3. Информирование по вопросу предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе ее выполнения осуществляется путем устного и письменного консультирования, а также в форме электронных документов с использованием электронной почты, посредством Единого и Регионального портала (без использования электронных носителей), через официальный сайт ЗАТО Александровск, официальный сайт Управления образования, официальные сайты ОО ЗАТО Александровск.

1.3.4. Устное консультирование осуществляется посредством средств телефонной связи; при личном приеме.

Прием Заявителей (представителей Заявителя) должностными лицами ОО ЗАТО Александровск ведется без предварительной записи в порядке живой очереди.

1.3.5. При ответе на телефонные звонки должностное лицо ОО ЗАТО Александровск, ответственное за прием и консультирование, обязаны:

- назвать наименование ОО ЗАТО Александровск, должность, свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

- отвечать корректно, не допускать в это время разговоров с другими людьми.

Максимальное время телефонного разговора не должно превышать 15 минут.

1.3.6. При информировании о муниципальной услуге по телефону, должностное лицо ОО ЗАТО Александровск, ответственное за предоставление муниципальной услуги, сообщает фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), должность, наименование ОО ЗАТО Александровск. При ответе на телефонные звонки и при устном обращении граждан должностное лицо ОО ЗАТО Александровск, осуществляющее прием и консультирование, в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно.

При невозможности должностного лица ОО ЗАТО Александровск, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо ОО ЗАТО Александровск, или же обратившемуся гражданину должен быть

сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Время телефонного разговора не должно превышать 15 минут.

Когда для подготовки ответа требуется продолжительное время должностное лицо ОО ЗАТО Александровск, принявшее звонок, может предложить заинтересованным лицам обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для заинтересованных лиц время для устного информирования.

1.3.7. Устное консультирование может осуществляться с привлечением электронных средств массовой информации: радио, телевидения, а также путем проведения встреч с населением.

1.3.8. Прием Заявителей (представителей Заявителя) и устное консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги, а также консультации по телефону осуществляются в дни и часы работы ОО ЗАТО Александровск.

1.3.9. Письменные разъяснения даются ОО ЗАТО Александровск при наличии письменного обращения. Должностные лица ОО ЗАТО Александровск квалифицированно готовят разъяснения в пределах своей компетенции.

1.3.10. Руководители ОО ЗАТО Александровск, либо лица, их замещающие, определяют исполнителя для подготовки ответа по каждому конкретному письменному обращению.

1.3.11. Письменный ответ подписывает руководитель ОО ЗАТО Александровск или лицо, его замещающее. Ответ должен содержать фамилию, инициалы и телефон исполнителя.

Исполнитель направляет ответ письмом, электронной почтой, факсом либо с использованием сети «Интернет» в зависимости от способа обращения за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении, в том числе нарочным.

1.3.12. Срок подготовки письменного ответа составляет 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

1.3.13. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Управления образования, ОО ЗАТО Александровск в информационно-коммуникационной сети «Интернет», Заявителю (представителю Заявителя), направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Управления образования, официального сайта ОО ЗАТО Александровск в информационно-коммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

1.3.14. Когда подготовка ответа требует направления запросов в сторонние организации либо дополнительных консультаций, по решению руководителя ОО ЗАТО Александровск либо лица, его замещающего, срок рассмотрения письменных обращений продлевается не более чем на 30 дней с письменным уведомлением

гражданина о продлении срока рассмотрения обращения (приложение № 1 к настоящему Регламенту).

1.3.15. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги по электронной почте осуществляется должностным лицом ОО ЗАТО Александровск в срок не более 5 рабочих дней со дня получения обращения.

1.3.16. Результатом информирования и консультирования является предоставление Заявителю (представителю Заявителя) информации:

- об ОО ЗАТО Александровск, предоставляющей муниципальную услугу, (наименование, номер телефона, почтовый и электронный адрес), времени приема Заявителей представителем Заявителя);

- о перечне документов, необходимых для оказания муниципальной услуги;

- о сроках, порядке и результате предоставления муниципальной услуги;

- об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- о порядке обжалования действий (бездействия) ОО ЗАТО Александровск, должностных лиц ОО ЗАТО Александровск, а также решений должностных лиц ОО ЗАТО Александровск.

Кроме того, Заявителю (представителю Заявителя) оказывается помощь в заполнении заявления (заявлений) при предоставлении муниципальной услуги.

1.3.17. Должностное лицо ОО ЗАТО Александровск, ответственное за прием и консультирование граждан (лично или по телефону), обязано относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

Должностное лицо ОО ЗАТО Александровск, ответственное за предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведённого консультирования.

1.3.18. На информационных стендах в месте предоставления муниципальной услуги, на официальных сайтах ЗАТО Александровск, Управления образования, ОО ЗАТО Александровск размещается следующая информация:

- сведения о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты, официальных сайтах ЗАТО Александровск, Управления образования, ОО ЗАТО Александровск;

- сведения о графике работы Управления образования администрации ЗАТО Александровск (далее - Управление образования), ОО ЗАТО Александровск;

- сведения о графике приема граждан;

- Регламент с приложениями;

- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- образец заявления (приложение № 2 к Регламенту);

- инструкция по регистрации в ЕСИА в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления муниципальных услуг в электронной форме;

- порядок обжалования решений, действий (бездействия) ОО ЗАТО Александровск, должностных лиц ОО ЗАТО Александровск.

1.3.19. В любое время с момента обращения до получения результата предоставления муниципальной услуги Заявитель (представитель Заявителя) имеет право на получение информации о ходе предоставления муниципальной услуги по письменному обращению, телефону, электронной почте или лично. Заявителю (представителю Заявителя) предоставляется информация о том, на каком этапе находится его обращение.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги

Предоставление информации о результатах сданных экзаменов, результатах тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в муниципальную образовательную организацию.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляет ОО ЗАТО Александровск.

2.2.2. При исполнении муниципальной услуги ОО ЗАТО Александровск осуществляет взаимодействие с Управлением образования администрации ЗАТО Александровск (далее – Управление образования), которое координирует деятельность ОО ЗАТО Александровск по предоставлению муниципальной услуги на территории ЗАТО Александровск.

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- выдача (направление) Заявителю (представителю Заявителя) информации о результатах сданных экзаменов, результатах тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в муниципальную образовательную организацию (приложение № 3 к Регламенту) (далее – информация);
- выдача (направление) уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги (приложение № 5 к Регламенту) (далее – уведомление);
- выдача (направление) исправленного документа по результатам предоставления муниципальной услуги;
- выдача (направление) уведомления об отказе в исправлении опечаток и ошибок (приложение № 6 к Регламенту).

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, срок приостановления предоставления муниципальной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в течение всего календарного года.

2.4.2. Общий срок предоставления муниципальной услуги – 10 рабочих дней со дня поступления в ОО ЗАТО Александровск заявления на предоставление муниципальной услуги (далее – заявление), как при личном обращении, так и с использованием почтовой и электронной связи.

2.4.3. Общий срок выполнения административных действий в части исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах составляет 5 рабочих дней со дня регистрации заявления в ОО ЗАТО Александровск.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги.

2.5.1. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещается на официальном сайте ЗАТО Александровск в сети «Интернет», в Федеральном реестре и на Едином портале.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

2.6.1. Для получения муниципальной услуги Заявитель (представитель Заявителя) предоставляет:

2.6.1.1. заявление (согласно приложению № 2 к Регламенту);

2.6.1.2. документ, удостоверяющего личность Заявителя (представителя Заявителя);

2.6.1.3. доверенность или иной документ, подтверждающий полномочия представителя Заявителя (в случае обращения представителем Заявителя);

2.6.2. Заявитель (представитель Заявителя) вправе представлять иные документы, необходимые для пояснения содержания запроса.

2.6.3. Текст заявления должен быть написан разборчиво, без сокращений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание. с указанием всех требуемых сведений.

2.6.4. Заявление не должно содержать подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных исправлений, нецензурных и оскорбительных выражений.

2.6.5. Иностранцы граждане и лица без гражданства предоставляют заявление на русском языке или вместе с заверенным в установленном порядке переводом на русский язык.

2.6.7. Обязанность по предоставлению заявления возложена на Заявителя (представителя Заявителя).

2.6.8. Заявление может быть направлено посредством заказного почтового отправления. Обязанность подтверждения факта отправки документов лежит на Заявителе.

2.6.9. Заявление может быть предоставлено в форме электронного документа, порядок оформления которого определяется нормативными правовыми актами правительства Российской Федерации и (или) Правительства Мурманской области, и направлены с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети «Интернет».

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении ОО ЗАТО Александровск и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме

2.7.1. Запрещается требовать от Заявителя (представителя Заявителя):

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

- предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении ОО ЗАТО Александровск, предоставляющей муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

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

2.8.1. Основания для отказа в приеме заявления для предоставления муниципальной услуги при личном обращении Заявителя (представителя Заявителя) непосредственно в ОО ЗАТО Александровск не предусмотрены.

2.8.2. Основанием для отказа в приеме к рассмотрению заявления в электронном виде является:

- отсутствие электронной подписи;
- если в результате проверки электронной подписи, выявлено несоблюдение установленных Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» условий признания ее действительности;
- наличие повреждений файла, не позволяющих получить доступ к информации, содержащейся в документе, средствами программного обеспечения, находящегося в свободном доступе.

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

2.9.1. Приостановление предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.9.2. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- 1) несоответствие Заявителя (представителя Заявителя) категориям граждан, указанным в пункте 1.2 настоящего Регламента;
- 2) заявление оформлено не соответствует п.2.6.5 настоящего Регламента;
- 3) запрашиваемая информация в заявлении не является информацией, запрашиваемой в рамках предоставления муниципальной услуги;
- 4) отнесение запрашиваемой информации в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, к информации с ограниченным доступом.

2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги

При предоставлении муниципальной услуги получение иных услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, а также участие иных организаций в предоставлении муниципальной услуги не требуется.

2.11. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги

2.11.1. Предоставление муниципальной услуги и информации о ней осуществляется бесплатно.

2.11.2. В соответствии со статьей 22.1 «Основ законодательства Российской Федерации о нотариате», утвержденных Верховным Советом Российской Федерации от 11.02.1993 № 4462-1, выдача нотариально заверенных копий документов и нотариально удостоверенной доверенности на совершение действий осуществляется за плату, размер которой установлен статьей 333.24 Налогового

кодекса Российской Федерации. Госпошлина за совершение нотариальных действий взимается нотариусами.

2.12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы

Плата за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не взимается.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и получении результата предоставления муниципальной услуги

Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления на предоставление муниципальной услуги, при получении результата предоставления муниципальной услуги, на прием к должностному лицу ОО ЗАТО Александровск или для получения консультации не должно превышать 15 минут.

2.14. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

2.14.1. Срок регистрации заявления:

2.14.1.1. При личном обращении в ОО ЗАТО Александровск – не более 15 минут в день обращения Заявителя (представителя Заявителя);

2.14.1.2. При направлении заявления средствами почтовой связи либо в электронном виде с помощью электронной почты – в течение 1 рабочего дня со дня его получения ОО ЗАТО Александровск.

2.14.2. Датой приема заявления о предоставлении муниципальной услуги считается дата его официальной регистрации в ОО ЗАТО Александровск.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной 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

2.15.1. Здания, в которых расположены ОО ЗАТО Александровск, должны быть оборудованы отдельным входом для свободного доступа граждан.

Должен быть оборудован как минимум один вход, приспособленный для всех категорий инвалидов (с различными видами нарушений здоровья) и других маломобильных групп населения

2.15.2. Центральный вход в здания, в которых расположены ОО ЗАТО Александровск, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование;
- место нахождения;
- режим работы.

У входа в помещение должна быть установлена кнопка вызова персонала (переговорное устройство) с информацией об объекте, нанесенной тактильным способом (мнемосхема).

2.15.3. На территории, прилегающей к зданию, где осуществляется предоставление муниципальной услуги, должны быть оборудованы места для бесплатной парковки автотранспортных средств, с выделением не менее 10 % маркированных мест для транспорта инвалидов (но не менее одного). Доступ граждан к парковочным местам является бесплатным.

2.15.4. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

В помещениях должно быть обеспечено сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и опорно-двигательного аппарата

2.15.5. Прием Заявителей (представителей Заявителя) осуществляется в рабочих кабинетах на рабочих местах должностных лиц ОО ЗАТО Александровск, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

Рабочие места должностных лиц ОО ЗАТО Александровск, ответственных за предоставление муниципальной услуги, оборудуются техническими средствами (один компьютер с установленными справочно-информационными системами на каждое должностное лицо ОО ЗАТО Александровск) и оргтехникой, позволяющей организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

2.15.6. Доступность помещений, в которых предоставляется муниципальная услуга, включающих места для ожидания, информирования и приема Заявителей (представителей Заявителя), обеспечивается в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.15.7. При необходимости, с лицом, имеющим ограниченные возможности здоровья, должен быть организован 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.

В случае невозможности полностью приспособить объект с учетом потребностей инвалидов ему обеспечивается доступ к месту предоставления муниципальной услуги, либо когда это невозможно, ее предоставление осуществляется по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

2.15.8. Присутственные места включают места для ожидания, информирования и приема Заявителей (представителей Заявителя).

2.15.9. Помещения (кабинеты) должностных лиц ОО ЗАТО Александровск должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности, безопасности труда. Помещения оборудуются системами вентилирования воздуха, средствами оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации. На видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации людей.

2.15.10. Присутственные места должны иметь туалет со свободным доступом к нему Заявителей (представителей Заявителя), включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

2.15.11. Места для информирования, предназначенные для ознакомления Заявителей (представителей Заявителя) с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами (стойками для письма) для возможности оформления документов.

2.15.12. Стенды (вывески), содержащие информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, размещаются в вестибюле.

2.15.13. Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, размещаются в доступном для получателя муниципальной услуги месте в помещении ОО ЗАТО Александровск, в том числе свободный доступ к ним лицам, имеющим ограничения к передвижению, в том числе инвалидам, использующим кресла-коляски, и содержат следующую обязательную информацию:

- сведения о перечне предоставляемых муниципальных услуг;
- юридический и фактический адрес, в том числе адрес официального сайта, электронной почты, номера телефона, графика работы ОО ЗАТО Александровск;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- образец заявления о предоставлении информации о муниципальной услуге;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- настоящий Регламент;
- порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги;
- необходимая оперативная информация о предоставлении муниципальной услуги.

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

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны, рекомендуется оборудовать стенды карманами формата А 4, в которых будут размещены информационные листки.

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

2.15.14. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для Заявителей (представителей Заявителя) и оптимальным условиям для работы должностных лиц, осуществляющих прием и консультирование граждан.

2.15.15. Места ожидания в очереди на предоставление документов должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 2 мест на каждое должностное лицо, ведущее прием документов.

2.15.16. Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и ручками для письма.

2.15.17. Место ожидания должно находиться в холле или ином специально приспособленном помещении.

2.15.18. Для создания комфортных условий ожидания на столах (стойках) для письма могут размещаться газеты, журналы, печатная продукция (брошюры, буклеты) по вопросам предоставления муниципальной услуги.

2.15.19. Кабинет, в котором осуществляется прием Заявителей, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества (последнее при наличии) должностного лица, осуществляющего прием;
- режима приема посетителей.

2.15.20. Место для приема посетителя должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

2.15.21. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о Заявителе (представителе Заявителя) одним должностным лицом ОО ЗАТО Александровск одновременно ведется прием только одного посетителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускаются.

2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), в любом территориальном подразделении органа, предоставляющего государственную услугу, по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

2.16.1. Состав показателей доступности и качества предоставления муниципальной услуги подразделяется на две группы: количественные и качественные.

2.16.2. В группу количественных показателей доступности входят:

- количество взаимодействий Заявителя (представителя Заявителя) с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги;
- график работы должностных лиц ОО ЗАТО Александровск, ответственных за предоставление муниципальной услуги;
- время ожидания консультации по предоставлению муниципальной услуги.

- место расположения ОО ЗАТО Александровск;

- количество документов, требуемых для получения муниципальной услуги;

2.16.3. В число качественных показателей доступности входят:

- правдивость (достоверность) информации о предоставлении муниципальной услуги;

- количество каналов получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги;

- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов;

- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;

2.16.4. В группу количественных показателей оценки качества предоставления муниципальной услуги входят:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- количество обоснованных жалоб.

2.16.5. К качественным показателям оценки качества относятся:

- культура обслуживания (вежливость);

- качество результатов труда муниципальных служащих Управления образования, ответственных за предоставление государственной услуги (профессиональное мастерство).

2.16.6. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги их значения приведены в приложении № 7 к Регламенту.

2.17. Иные требования к предоставлению муниципальной услуги, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги по экстерриториальному принципу (в случае, если муниципальная услуга предоставляется по экстерриториальному принципу) и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

2.17.1. Бланк заявления Заявитель (представитель Заявителя) может получить в электронном виде на Интернет-ресурсах, в том числе на официальном сайте, ЗАТО Александровск, Управления образования, ОО ЗАТО Александровск, Едином и Региональном портале.

2.17.2. Информация о ходе предоставления муниципальной услуги, а также о результате предоставления муниципальной услуги, оказываемой в электронном виде посредством Единого или Регионального портала, должна быть доступна Заявителю (представителю Заявителя) через «Личный кабинет» указанного портала.

При поступлении в ОО ЗАТО Александровск заявления для предоставления муниципальной услуги в форме электронных документов - документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги, направляются в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному Заявителем (представителем Заявителя). При этом ОО ЗАТО Александровск обязано выдать (направить) документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги, на бумажном носителе по соответствующему запросу Заявителя (представителя Заявителя).

2.17.3. При обращении за предоставлением муниципальной услуги с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети «Интернет», заявление и прилагаемые документы (при наличии) должны быть подписаны соответствующей электронной подписью в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

2.17.4. При обращении Заявителя (представителя Заявителя) за получением муниципальной услуги в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, а также в целях обеспечения проверки ОО ЗАТО Александровск действительности усиленной квалифицированной электронной подписи Заявителя (представителя Заявителя), использованной при обращении за получением муниципальной услуги, перечень классов средств электронных подписей и удостоверяющих центров допустимых для совершения указанных действий, определяется в соответствии с приказом Федеральной службы безопасности Российской Федерации от 27.12.2011 № 796 «Об утверждении требований к средствам электронной подписи и требований к средствам удостоверяющего центра».

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

3.1. Состав и последовательность административных процедур (действий)

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

- 1) прием и регистрация заявления для предоставления муниципальной услуги;
- 2) рассмотрение заявления, подготовка информации либо уведомления;
- 3) выдача (направление) Заявителю (представителю Заявителя) информации либо уведомления

- 4) исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах:

- прием и регистрация заявления об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги

документах (далее – заявление об исправлении допущенных опечаток и ошибок) (приложение № 5 к настоящему Регламенту;

- рассмотрение заявления об исправлении допущенных опечаток и ошибок, подготовка исправленной информации либо уведомления об отказе в исправлении опечаток и ошибок;

- выдача (направление) Заявителю (представителю Заявителя) исправленной информации либо уведомления об отказе в исправлении опечаток и ошибок.

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

3.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление заявления в ОО ЗАТО Александровск:

- доставленного лично Заявителем (представителем Заявителя);
- направленного с помощью почтовой связи;
- направленного с помощью электронной почты.

Прием Заявления и документов при личном обращении Заявителя

3.2.1.1. Должностное лицо ОО ЗАТО Александровск, ответственное за предоставление муниципальной услуги, при обращении Заявителя (представителя Заявителя) непосредственно в ОО ЗАТО Александровск:

1) устанавливает личность Заявителя (представителя Заявителя) и его соответствие требованиям, установленным в разделе 1.2 настоящего Регламента, путем проверки документа, удостоверяющего личность Заявителя и (или) документов, подтверждающих полномочия представителя Заявителя;

2) в случае отсутствия заполненного заявления или наличия в заявлении несоответствий требованиям, установленным Регламентом, предлагает Заявителю (представителю Заявителя) оформить заявление по установленной форме или привести заявление в соответствие с установленными требованиями, а также, по просьбе Заявителя (представителя Заявителя), оказывает помощь в оформлении заявления;

3) вносит в Журнал регистрации входящих документов запись о приеме заявления;

4) ставит на заявлении отметку с указанием номера и даты входящего документа;

5) по просьбе Заявителя (представителя Заявителя) изготавливает копию заявления, проставляет на ней штамп ОО ЗАТО Александровск, в котором указывает дату приема, ставит свою личную подпись, фамилию, инициалы и передает копию заявления Заявителю (представителю Заявителя).

Максимальный срок исполнения административных действий - 15 минут.

В день поступления заявления в ОО ЗАТО Александровск передает зарегистрированное заявление на рассмотрение руководителю ОО ЗАТО Александровск либо лицу, его замещающему, для определения исполнителя муниципальной услуги.

Прием заявления и документов для предоставления муниципальной услуги, поступивших по почте

3.2.1.2. В случае поступления в ОО ЗАТО Александровск заявления с помощью почтовой связи, сотрудник ОО ЗАТО Александровск, ответственный за делопроизводство, в день поступления заявления:

- 1) устанавливает предмет обращения;
- 2) вносит в Журнал регистрации входящих документов запись о приеме заявления;
- 3) ставит на заявлении отметку с указанием номера и даты входящего документа;
- 4) передает принятое и зарегистрированное заявление на рассмотрение руководителю ОО ЗАТО Александровск либо лицу, его замещающему, для определения исполнителя муниципальной услуги.

Срок исполнения административных действий – 1 рабочий день со дня поступления заявления.

Прием и регистрация заявления и документов, полученных в электронном виде

3.2.1.3. В день поступления заявления в информационную систему, используемую ОО ЗАТО Александровск для предоставления муниципальной услуги (далее – ИС), через портал государственных и муниципальных услуг сотрудник ОО ЗАТО Александровск, ответственный за прием заявлений в электронной форме, выполняет следующие действия с использованием программного обеспечения ОО ЗАТО Александровск:

1) осуществляет проверку на наличие оснований для отказа в приеме заявления в электронном виде:

а) при наличии оснований для отказа в приеме заявления в электронном виде, указанных в п. 2.8.2.:

- готовит уведомление об отказе в приеме документов с указанием причин отказа или сообщение об ошибке в случае невозможности расшифровать документы;

- подписывает уведомление об отказе в приеме документов (сообщение об ошибке) усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица ОО ЗАТО Александровск;

- отправляет уведомление об отказе в приеме документов (сообщение об ошибке) Заявителю (представителю Заявителя)

б) при отсутствии оснований для отказа в приеме заявления в электронном виде, указанных в п.2.8.2.:

- воспроизводит заявление и (или) заявление АИС «ЭШ» на бумажном носителе;

- формирует извещение о получении заявления и (или) заявления АИС «ЭШ» и документов, подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица ОО ЗАТО Александровск и отправляет его Заявителю

(представителю Заявителя);

2) вносит в Журнал регистрации входящих документов запись о приеме заявления и (или) заявления АИС «ЭШ»;

3) ставит на заявлении и (или) заявлении АИС «ЭШ» отметку с указанием номера и даты входящего документа;

4) передает принятое и зарегистрированное заявление и (или) заявление АИС «ЭШ» на рассмотрение руководителю ОО ЗАТО Александровск либо лицу, его замещающему, для определения исполнителя муниципальной услуги.

Срок исполнения административных действий – 1 рабочий день со дня поступления заявления.

3.3. Рассмотрение заявления и документов, подготовка проекта решения о предоставлении муниципальной услуги (об отказе в предоставлении муниципальной услуги)

3.3.1. Основанием для начала выполнения административной процедуры является поступление руководителю ОО ЗАТО Александровск, либо лицу, его замещающему, зарегистрированного заявления.

Руководитель ОО ЗАТО Александровск либо лицо, его замещающее:

- определяет исполнителя муниципальной услуги;
- проставляет резолюцию;
- передает должностному лицу ОО ЗАТО Александровск, ответственному за делопроизводство.

Срок выполнения административных действий – 1 рабочий день.

3.3.2. Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в день получения заявления от руководителя ОО ЗАТО Александровск, либо лица, его замещающего передает заявление и документы должностному лицу ОО ЗАТО Александровск, указанному в резолюции (далее – должностное лицо ОО ЗАТО Александровск, ответственное за предоставление муниципальной услуги).

3.3.3. Должностное лицо ОО ЗАТО Александровск, ответственное за предоставление муниципальной услуги по данному заявлению, в течение 5 рабочих дней со дня поступления ему заявления определяет наличие (отсутствие) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- при установлении наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 2.9.2. Регламента, подготавливает уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги согласно приложению № 4 к настоящему Регламенту в 2-х экземплярах и передает руководителю ОО ЗАТО Александровск либо лицу, его замещающему на подпись;

- при отсутствии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в подпункте 2.9.2. настоящего Регламента, осуществляет поиск необходимой информации, готовит Заявителю (представителю Заявителя) документ в 2-х экземплярах, содержащий информацию об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках (далее – документ), передает его

в 2-х экземплярах руководителю ОО ЗАТО Александровск либо лицу, его замещающему на подпись.

Срок выполнения административного действия – 5 рабочих дней со дня поступления заявления от должностного лица, ответственного за делопроизводство.

3.3.4. Руководитель ОО ЗАТО Александровск либо лицо, его замещающее, подписывает переданные должностным лицом ОО ЗАТО Александровск, ответственным за предоставление муниципальной услуги документы в течение 1 рабочего дня с момента поступления указанных документов и передает подписанные документы в 2-х экземплярах должностному лицу ОО ЗАТО Александровск, ответственному за делопроизводство.

3.4. Выдача (направление) Заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление должностному лицу ОО ЗАТО Александровск, ответственному за делопроизводство, 2-х экземпляров подписанных документов от руководителя ОО ЗАТО Александровск либо лица, его замещающего.

3.4.2. Должностное лицо ОО ЗАТО Александровск, ответственное за делопроизводство, при получении 2-х экземпляров подписанных документов, регистрирует их в течение 2 рабочих дней, со дня получения подписанных документов от руководителя ОО ЗАТО Александровск либо лица, его замещающего и осуществляет следующие административные действия:

3.4.2.1. Когда в заявлении указано на направление результата предоставления муниципальной услуги в форме электронного документа:

- переводит подписанный документ в электронный вид;
- направляет их Заявителю (его представителю) с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования;
- 2 экземпляр подписанного документа передает должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги, для приобщения к материалам дела.

Срок выполнения административного действия – 2 рабочих дня, со дня получения заявления от руководителя ОО ЗАТО Александровск, либо лица, его замещающего

3.4.2.2. Когда в заявлении указано на личное получение результата предоставления муниципальной услуги:

- уведомляет Заявителя (представителя Заявителя) по телефону, указанному в заявлении о необходимости получения результата предоставления муниципальной услуги;

- в день явки Заявителя (представителя Заявителя) передает ему 1 экземпляр подписанного документа под расписку;

- 2 экземпляр подписанного документа передает должностному лицу ОО ЗАТО Александровск, ответственному за предоставление муниципальной услуги, для приобщения к материалам дела.

Срок выполнения административных действий – 2 рабочих дня, со дня получения заявления от руководителя ОО ЗАТО Александровск, либо лица, его замещающего.

3.4.2.3. При наличии в заявлении указания о направлении результата предоставления муниципальной услуги по почте:

- в течение 1 рабочего дня, со дня получения подписанных документов направляет (организует отправку) 1 экземпляра подписанного документа заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении;

- 2 экземпляр документа передает должностному лицу ОО ЗАТО Александровск, ответственному за предоставление муниципальной услуги, для приобщения к материалам дела.

Срок выполнения административных действий – 2 рабочих дня, со дня получения заявления от руководителя ОО ЗАТО Александровск, либо лица, его замещающего.

3.5. Исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах

3.5.1. Основанием для начала выполнения административной процедуры является обращение Заявителя (представителя Заявителя) в ОО ЗАТО Александровск с заявлением об исправлении допущенных опечаток и ошибок:

- 1) доставленных лично Заявителем (представителем Заявителя);
- 2) направленных по почте;
- 3) полученных в электронном виде.

3.5.2. При личном приеме Заявитель (представитель Заявителя) представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Обращение Заявителя (представителя Заявителя) в письменной форме может быть направлено по почте.

При обращении Заявителя (представителя Заявителя) посредством использования информационно-телекоммуникационной сети, в том числе сети Интернет, заявление об исправлении допущенных опечаток и ошибок должно быть подписано электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность Заявителя (представителя Заявителя), не требуется.

3.5.3. Должностное лицо ОО ЗАТО Александровск, ответственное за предоставление муниципальной услуги, в срок, не превышающий 2 рабочих дней с момента получения заявления об исправлении опечаток и ошибок от руководителя ОО ЗАТО Александровск либо лица его замещающего, проводит проверку указанных в заявлении сведений.

3.5.4. Критерием принятия решения по административной процедуре является наличие или отсутствие в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, опечаток и ошибок.

3.5.5. При выявлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, должностное лицо

ОО ЗАТО Александровск, ответственное за предоставление муниципальной услуги, осуществляет их исправление и (или) замену документов, готовит исправленный документ по результатам предоставления муниципальной услуги в 2-х экземплярах и передает его руководителю ОО ЗАТО Александровск либо лицу, его замещающему на подпись.

3.5.6. При отсутствии в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, опечаток и ошибок должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, подготавливает уведомление об отказе в исправлении опечаток и ошибок с указанием причин отказа (приложение № 5 к настоящему Регламенту) в 2-х экземплярах, и передает руководителю ОО ЗАТО Александровск либо лицу, его замещающему на подпись.

3.5.7. Руководитель ОО ЗАТО Александровск либо лицо, его замещающее, подписывает переданные документы в течение 1 рабочего дня с момента поступления указанных документов и передает подписанные документы в 2-х экземплярах сотруднику ОО ЗАТО Александровск, ответственному за делопроизводство.

3.5.8. Сотрудник ОО ЗАТО Александровск, ответственный за делопроизводство, в день получения от руководителя ОО ЗАТО Александровск либо лица, его замещающего, подписанных 2-х экземпляров документов, передает их должностному лицу ОО ЗАТО Александровск, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.5.9. Должностное лицо ОО ЗАТО Александровск, ответственное за предоставление муниципальной услуги, в течение 1 рабочего дня со дня получения от сотрудника Управления образования, ответственного за делопроизводство, зарегистрированного сопроводительного письма и исправленных документов либо уведомления об отказе в исправлении опечаток и (или) ошибок:

- вручает один экземпляр сопроводительного письма и исправленных документов либо уведомления об отказе в исправлении опечаток и (или) ошибок Заявителю (представителю Заявителя) под подпись;

- либо направляет Заявителю (представителю Заявителя) один экземпляр сопроводительного письма и исправленных документов либо уведомления об отказе в исправлении опечаток и (или) ошибок простым почтовым отправлением по адресу Заявителя (представителя Заявителя), указанному в заявлении.

Когда заявление и документы получены в электронном виде и в заявлении указано на необходимость направления запрашиваемой информации в форме электронного документа сотрудник ОО ЗАТО Александровск, ответственный за делопроизводство, в течение пяти календарных дней формирует в электронном виде запрашиваемую информацию (изготавливает сканкопию), после подписания его усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица ОО ЗАТО Александровск и направляет Заявителю (представителю Заявителя) в личный кабинет.

Максимальный срок выполнения административных действий – 5 рабочих дней со дня регистрации заявления об исправлении допущенных опечаток и ошибок.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием ими решений

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, полнотой и качеством представления Заявителю (представителю Заявителя) информации, а также принятием решений должностными лицами ОО ЗАТО Александровск, осуществляет руководитель ОО ЗАТО Александровск.

4.1.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав Заявителей (представителей Заявителя), рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения Заявителей (представителей Заявителя), содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

4.2.1. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы ОО ЗАТО Александровск) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению Заявителя (представителя Заявителя).

4.2.2. Проверки могут проводиться по обращениям Заявителей (представителей Заявителя) с жалобами на нарушение их прав и законных интересов в ходе предоставления муниципальных услуг, а также на основании документов и сведений, указывающих на нарушение исполнения Регламентов.

В ходе проверок:

- проверяется соблюдение сроков и последовательности исполнения административных процедур;
- выявляются нарушения прав Заявителей (представителей Заявителя), недостатки, допущенные в ходе предоставления муниципальных услуг.

4.2.3. По результатам проведенных проверок, оформленных документально в установленном порядке, при выявлении нарушений прав Заявителей (представителей Заявителя) руководитель ОО ЗАТО Александровск рассматривает вопрос о привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности.

4.3. Ответственность должностных лиц ОО ЗАТО Александровск за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги

4.3.1. Должностные лица ОО ЗАТО Александровск, ответственные за предоставление муниципальной услуги, в том числе за консультирование, несут персональную ответственность за предоставление муниципальной услуги.

Персональная ответственность за соблюдение должностными лицами ОО ЗАТО Александровск требований Регламента закрепляется в должностных Регламентах (инструкциях), утверждаемых руководителем ОО ЗАТО Александровск, исходя из прав и обязанностей ОО ЗАТО Александровск по предоставлению муниципальной услуги.

4.3.2. Должностное лицо ОО ЗАТО Александровск, ответственное за делопроизводство, несет персональную ответственность за прием, регистрацию, передачу на исполнение и направление документов адресатам в установленные настоящим Регламентом сроки.

Должностное лицо ОО ЗАТО Александровск, ответственное за принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги, несет персональную ответственность за правильность вынесенного соответствующего решения.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4.1. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений должностными лицами ОО ЗАТО Александровск, осуществляет руководитель ОО ЗАТО Александровск, начальник Управления образования.

4.4.2. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется посредством открытости деятельности ОО ЗАТО Александровск при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОО ЗАТО АЛЕКСАНДРОВСК, А ТАКЖЕ ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

5.1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги (далее – жалоба)

5.1.1. Заявитель (представитель Заявителя) вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) ОО ЗАТО Александровск, их должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу (далее - жалоба) (приложение № 8 к Регламенту).

5.1.2. Заявитель (представитель Заявителя) может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у Заявителя (представителя Заявителя);

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с Заявителя (представителя Заявителя) при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказ ОО ЗАТО Александровск, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица ОО ЗАТО Александровск, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены Федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными актами Российской Федерации, законами и иными нормативными актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

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

5.1.3. Жалоба подается в ОО ЗАТО Александровск, Управление образования в письменной форме, в том числе при личном приеме Заявителя (представителя Заявителя), или в электронном виде.

5.1.4. Жалоба должна содержать (приложение № 7 к настоящему Регламенту):

1) наименование ОО ЗАТО Александровск, должностного лица ОО ЗАТО Александровск, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства Заявителя (представителя Заявителя)- физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения Заявителя (представителя Заявителя) - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Заявителю (представителю Заявителя);

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) ОО ЗАТО Александровск, должностного лица ОО ЗАТО Александровск;

4) доводы, на основании которых Заявитель (представитель Заявителя) не согласен с решением и действиями (бездействием) ОО ЗАТО Александровск, должностного лица ОО ЗАТО Александровск.

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

5.1.5. В случае если жалоба подается через представителя Заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Заявителя.

В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени Заявителя, может быть представлена:

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, подписанная руководителем Заявителя или иным лицом, уполномоченным на это в соответствии с законом и учредительными документами (для юридических лиц);

3) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени Заявителя без доверенности.

5.1.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется ОО ЗАТО Александровск, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где Заявитель (представитель Заявителя) подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где Заявителем (представителем Заявителя) получен результат указанной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальной услуги.

Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме Заявитель (представитель Заявителя) представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.1.7. В электронной форме жалоба может быть подана Заявителем (представителем Заявителя) посредством:

- а) официального сайта ЗАТО Александровск;
- б) официального сайта Управления образования;
- в) официальных сайтов ОО ЗАТО Александровск;
- г) федеральной государственной информационной системы досудебного (внесудебного) обжалования¹;
- д) Регионального портала².

5.1.8. Жалоба может быть представлена в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность Заявителя (представителя Заявителя), не требуется.

5.2. Органы государственной власти, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

5.2.1. Жалоба, поступившая в ОО ЗАТО Александровск в случае нарушения порядка предоставления муниципальной услуги рассматривается этой ОО ЗАТО Александровск.

В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя ОО ЗАТО Александровск, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается в Управление образования.

В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) начальника Управления образования, жалоба подается в администрацию ЗАТО Александровск и рассматривается Главой ЗАТО Александровск.

5.2.2. ОО ЗАТО Александровск, Управление образования определяет уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) работников, которые обеспечивают прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Регламента.

5.2.3. При установлении в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.2.4. Жалоба, поступившая в ОО ЗАТО Александровск, Управление образования, подлежит регистрации не позднее следующего за днем поступления рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

При обжаловании отказа ОО ЗАТО Александровск, Управления образования, их должностных лиц в приеме документов у Заявителя (представителя Заявителя) либо в исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок или в случае обжалования Заявителем (представителем Заявителя) нарушения установленного

¹ Указывается после подключения Мурманской области к ФГИС

² Указывается в случае реализации данной возможности.

срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.2.5. По результатам рассмотрения жалобы ОО ЗАТО Александровск, Управление образования принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта.

При удовлетворении жалобы ОО ЗАТО Александровск, Управление образования принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче Заявителю (представителю Заявителя) результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.2.6. Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется Заявителю (представителю Заявителя) не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме или по желанию Заявителя (представителя Заявителя) в электронной форме.

Когда жалоба направлена с помощью системы досудебного обжалования, ответ Заявителю (представителю Заявителя) направляется с помощью той же системы.

5.2.7. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование ОО ЗАТО Александровск, Управления образования, рассмотревших жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) их должностных лиц, принявших решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

3) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование Заявителя (представителя Заявителя);

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению - информация о действиях, осуществляемых ОО ЗАТО Александровск, Управлением образования, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить Заявителю (представителю Заявителя) в целях получения муниципальной услуги.

7) в случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению - аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.2.8. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом ОО ЗАТО Александровск, Управления образования.

По желанию Заявителя (представителя Заявителя) ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть предоставлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью руководителя ОО ЗАТО Александровск, начальника

Управления образования, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.2.9. ОО ЗАТО Александровск, Управление образования отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- 1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- 2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- 3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Регламента в отношении того же Заявителя (представителя Заявителя) и по тому же предмету жалобы.

5.2.10. ОО ЗАТО Александровск, Управление образования оставляет жалобу без ответа в следующих случаях:

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

ОО ЗАТО Александровск, Управление образования сообщают Заявителю (представителю Заявителя) об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

5.2.11. Если Заявитель (представитель Заявителя) не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

5.3. Способы информирования Заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)

Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы можно получить следующими способами:

- 1) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте ЗАТО Александровск;
- 2) с использованием Единого портала;
- 3) на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги;
- 4) посредством личного обращения (в т.ч. по телефону, по электронной почте, почтовой связью) в ОО ЗАТО Александровск, Управление образования.

5.4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего услугу, а также его должностных лиц

5.4.1. Правовое регулирование отношений, возникающих в связи с подачей и рассмотрением жалобы, осуществляется в соответствии с:

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

- постановлением администрации ЗАТО Александровск от 11.01.2013 № 26 «О правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) администрации ЗАТО Александровск, органов администрации ЗАТО Александровск и их должностных лиц, муниципальных служащих, подведомственных учреждений и их должностных лиц, предоставляющих муниципальные услуги

Приложение № 1
к административному регламенту по
предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление информации о результатах
сданных экзаменов, результатах
тестирования и иных вступительных
испытаний, а также о зачислении в
муниципальную образовательную
организацию»

ФОРМА
уведомления о продлении срока рассмотрения обращения

ФИО Заявителя

адрес проживания Заявителя

УВЕДОМЛЕНИЕ № _____

Уважаемый (ая) _____!
(имя, отчество Заявителя)

В соответствии с административным регламентом предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о результатах сданных экзаменов, результатах тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в муниципальную образовательную организацию» сообщаем, что рассмотрение Вашего обращения от _____,

(дата поступления заявления) (регистрационный номер)

продлено на срок до 30 дней в связи с направлением запроса в

(наименование учреждения, организации)

Ответ по существу обращения Вам будет направлен в срок до _____.

**Руководитель ОО ЗАТО Александровск,
предоставляющей
муниципальную услугу**

(подпись)

(фамилия, инициалы)

« _____ » _____ 20 ____ г.

Приложение № 2
к административному регламенту по
предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление информации о результатах
сданных экзаменов, результатах
тестирования и иных вступительных
испытаний, а также о зачислении в
муниципальную образовательную
организацию»

Форма заявления о предоставлении муниципальной услуги «Предоставление информации о результатах сданных экзаменов, результатах тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в муниципальную образовательную организацию»

Регистрационный № _____

От « ____ » _____ 20__ г.

_____ (наименование ОО ЗАТО Александровск)

_____ (ФИО руководителя ОО ЗАТО Александровск)

_____ (ФИО Заявителя)

проживающего по адресу: _____

телефон: _____

Заявление о предоставлении информации по предоставлению муниципальной услуги _____

_____ (наименование муниципальной услуги)

Прошу предоставить мне информацию по вопросу _____

_____ (тематика запроса)

О принятом решении прошу проинформировать меня:

- лично;

- по почте по адресу: _____

- по адресу электронной почты: _____

- посредством отправки факсимильного сообщения по факсу: _____

К заявлению прилагаю:

1. _____

2. _____

3. _____

Данное согласие может быть отозвано мною в письменной форме.

« ____ » _____ 20__ года

_____ (подпись Заявителя)

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», даю согласие на обработку (сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение) сведений, указанных в настоящем заявлении и прилагаемых документах, с целью выдачи информации о предоставляемой муниципальной услуге.

Приложение № 3
к административному регламенту по
предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление информации о результатах
сданных экзаменов, результатах
тестирования и иных вступительных
испытаний, а также о зачислении в
муниципальную образовательную
организацию»

(Ф.И.О. Заявителя)

(адрес проживания Заявителя)

ИНФОРМАЦИЯ

о предоставлении муниципальной услуги «Предоставление информации о результатах сданных экзаменов, результатах тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в муниципальную образовательную организацию»

Уважаемый (ая) _____!
(имя, отчество Заявителя)

Рассмотрев Ваше заявление о предоставлении информации о результатах сданных экзаменов, результатах тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в муниципальную образовательную организацию, сообщаем, что _____

(указывается информация о предоставлении муниципальной услуги)

**Руководитель ОО ЗАТО Александровск,
предоставляющей
муниципальную услугу**

_____/_____/_____
(подпись)

(фамилия, инициалы)

« _____ » _____ 20__ г.

ФИО должностного лица, телефон

Приложение № 4
к административному регламенту по
предоставлению муниципальной
услуги «Предоставление информации
о результатах сданных экзаменов,
результатах тестирования и иных
вступительных испытаний, а также о
зачислении в муниципальную
образовательную организацию»

регистрационный № _____
от « ____ » _____ 20 ____ г.

(Ф.И.О. руководителя общеобразовательной организации)

Родителя (законного представителя) _____

(Ф.И.О. полностью)

Место жительства: _____

контактный телефон: _____

Заявление об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

Прошу исправить в выданном _____
(реквизиты документа)

(наименование документа)

допущенные опечатки (ошибки) _____
(указать опечатки, ошибки)

**Руководитель ОО ЗАТО Александровск,
предоставляющей
муниципальную услугу**

(подпись) (фамилия, инициалы)

Приложение № 5
к административному регламенту по
предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление информации о результатах
сданных экзаменов, результатах
тестирования и иных вступительных
испытаний, а также о зачислении в
муниципальную образовательную
организацию»

Уведомление
об отказе в предоставлении муниципальной услуги «Предоставление
информации о результатах сданных экзаменов, результатах тестирования и
иных вступительных испытаний, а также о зачислении в муниципальную
образовательную организацию»

Настоящее уведомление выдано _____
(Ф.И.О. Заявителя)

В том, что ему отказано в предоставлении муниципальной услуги «Предоставление информации о результатах сданных экзаменов, результатах тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в муниципальную образовательную организацию»

по следующим причинам: _____
(перечисляются основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги)

Руководитель ОО ЗАТО Александровск,
предоставляющей
муниципальную услугу

_____/_____
(подпись) (фамилия, инициалы)

Приложение № 6
к административному регламенту по
предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление информации о результатах
сданных экзаменов, результатах
тестирования и иных вступительных
испытаний, а также о зачислении в
муниципальную образовательную
организацию»

ФОРМА

уведомления об отказе в исправлении опечаток и(или) ошибок

(Ф.И.О. Заявителя)

(адрес проживания Заявителя)

УВЕДОМЛЕНИЕ № _____

Уважаемый (ая) _____!

(имя, отчество заявителя)

В соответствии с административным регламентом предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о результатах сданных экзаменов, результатах тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в муниципальную образовательную организацию» _____

(наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу)

принято решение об отказе в исправлении опечаток и (или) ошибок в ранее выданном документе (_____), содержащем информацию о результатах сданных экзаменов, результатах тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в муниципальную образовательную организацию в связи с _____

(причина отказа)

**Руководитель ОО ЗАТО Александровск,
предоставляющей
муниципальную услугу**

(подпись)

(расшифровка подписи)

" _____ " _____ 20 ____ г.
ФИО должностного лица, телефон

Приложение № 7
к административному регламенту по
предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление информации о результатах
сданных экзаменов, результатах тестирования и
иных вступительных испытаний, а также о
зачислении в муниципальную образовательную
организацию»

**Показатели доступности и качества предоставления
муниципальной услуги «Предоставление информации о результатах сданных
экзаменов, результатах тестирования и иных вступительных испытаний, а
также о зачислении в муниципальную образовательную организацию»**

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Нормативное значение показателя
Количественные показатели доступности предоставления муниципальной услуги		
1.	Количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги	1
2.	% Заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут	100%
3.	% Заявителей, удовлетворенных графиком работы ОО ЗАТО Александровск, предоставляющей муниципальную услугу	100%
4.	% Заявителей, удовлетворенных местом расположения ОО ЗАТО Александровск, предоставляющей муниципальную услугу	100%
5.	Отсутствие излишне запрашиваемых документов для предоставления муниципальной услуги	да
Качественные показатели доступности предоставления муниципальной услуги		
7.	Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой муниципальной услуге	100%
8.	% Заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью) персонала	100%
9.	% Заявителей, удовлетворенных качеством результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство)	100%
10.	% Заявителей, удовлетворенных простотой и ясностью изложения информационных и инструктивных документов	100%
11.	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (% случаев предоставления муниципальной услуги в установленный срок с момента приема документов)	да
12.	Наличие различных каналов получения муниципальной услуги	да
13.	Возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий	да
14.	Количество обоснованных жалоб	0

Приложение № 8
к административному регламенту по
предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление информации о результатах
сданных экзаменов, результатах тестирования
и иных вступительных испытаний, а также о
зачислении в муниципальную
образовательную организацию»

регистрационный № _____
от « ____ » _____ 20__ г.

_____ (наименование органа)

_____ (ф.и.о. руководителя органа)

_____ (ф.и.о. Заявителя)

проживающего по адресу: _____

телефон: _____

электронная почта _____

ЖАЛОБА

Я, _____ (Ф.И.О. Заявителя полностью (для юридического лица - наименование),

проживающий по адресу (для юридического – сведения о месте нахождения): _____,

подаю жалобу на нарушение административного регламента по предоставлению муниципальной услуги _____,

допущенное _____ (наименование ОО ЗАТО Александровск, предоставляющей муниципальную услугу, работника (должностного лица)

_____ решение, действие (бездействие) которого обжалуется)

Суть жалобы: _____ (краткое изложение обжалуемых решений, действий (бездействий) с указанием

_____ оснований, по которым лицо, подающее жалобу, не согласно с принятым решением, действием,

_____ бездействием)

Перечень прилагаемых документов: _____

Ответ прошу направить _____ (почтовый или электронный адрес)

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», даю согласие на обработку (сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение) сведений, указанных в настоящем заявлении и прилагаемых документах, с целью выдачи информации о предоставляемой услуге.

« ____ » _____ 20__ г.

_____ (подпись)