

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

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «10» октября 2019 г.

№ 1781

**О внесении изменений в постановление администрации
ЗАТО Александровск от 08.08.2012 № 1801 «Об утверждении
административного регламента по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного
дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего
образования, а также дополнительного образования в образовательных
организациях, расположенных на территории ЗАТО Александровск»**

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. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в образовательных организациях, расположенных на территории ЗАТО Александровск» (далее – административный регламент), утвержденный постановлением администрации ЗАТО Александровск от 08.08.2012 №1801, (в редакции от 22.11.2018 №2198), изложить 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 «10» октября 2019 г. № 1781

«УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
ЗАТО Александровск
от 08.08.2012 № 1801

**Административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление информации об организации общедоступного и
бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего
общего образования, а также дополнительного образования
в образовательных организациях, расположенных на территории
ЗАТО Александровск»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента

1.1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в образовательных организациях, расположенных на территории ЗАТО Александровск» (далее соответственно – административный регламент, муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, определяет требования к порядку предоставления муниципальной услуги, стандарт предоставления муниципальной услуги, сроки и последовательность действий получателя муниципальной услуги (заявителя) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей

Заявителями муниципальной услуги могут выступать физические, юридические лица либо 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 гражданства, обратившиеся с запросом о предоставлении муниципальной услуги (далее соответственно – Заявитель, 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 администрации ЗАТО Александровск (далее - Управление образования), 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 Управления образования, ответственные за предоставление муниципальной услуги (далее – должностные лица Управления образования).

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, с помощью Единого и Регионального портала (без использования электронных носителей), через официальный сайт ЗАТО Александровск, официальный сайт Управления образования.

1.3.4. Устное консультирование осуществляется с помощью телефонной связи, при личном приеме.

Прием Заявителя (представителя Заявителя) должностными лицами Управления образования, ведется без предварительной записи в порядке живой очереди.

1.3.5. При ответе на телефонные звонки должностное лицо Управления образования, ответственное за прием и консультирование, обязано:

– назвать наименование органа, 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 Управления образования сообщает фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), должность, наименование органа.

При ответе на телефонные звонки и при устном обращении граждан должностное лицо Управления образования, осуществляющее прием и консультирование, в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно.

При невозможности должностного лица Управления образования, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо Управления

образования, или же обратившемуся Заявителю (представителю Заявителя) 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 Управления образования, 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 осуществляется 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 Управления образования.

1.3.9. Письменные разъяснения даются Управлением образования при наличии письменного обращения. Должностные лица квалифицированно готовят разъяснения в пределах своей компетенции.

1.3.10. Начальник Управления образования либо лицо, его замещающее, определяет исполнителя для подготовки ответа по каждому конкретному письменному обращению.

1.3.11. Письменный ответ подписывает начальник Управления образования 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.

Ответ на обращение, полученное по электронной почте в режиме вопросов-ответов, размещается в сети «Интернет» официальных сайтах ЗАТО Александровск, Управления образования.

1.3.12. Срок подготовки письменного ответа составляет не более 15 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

1.3.13. При поступлении письменного обращения, содержащего вопрос на ответ, 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, в информационно-коммуникационной сети «Интернет», Заявителю (представителю Заявителя), направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес Управления образования 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 начальника

Управления образования или лица его замещающего, срок рассмотрения письменных обращений продлевается не более чем на 30 дней с письменным уведомлением Заявителя (представителя Заявителя) о продлении срока рассмотрения обращения (Приложение № 1 к административному регламенту).

1.3.15. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги по электронной почте осуществляется должностным лицом Управления образования 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 Управлении образования, органе, предоставляющем муниципальную услугу (наименование, номер телефона, почтовый и электронный адрес), времени приема Заявителей (представителей Заявителей);
- 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) Управления образования, должностных лиц Управления образования, а также решений должностных лиц Управления образования.

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

1.3.17. Должностное лицо Управления образования (лично или по телефону) обязано относиться к Заявителю (представителю Заявителя) корректно и внимательно, не унижая его чести и достоинства.

Должностное лицо Управления образования неет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведённого консультирования.

1.3.18. На информационных стендах, на официальном сайте ЗАТО Александровск, официальном сайте Управления образования, Едином и Региональном портале размещается следующая информация:

- сведения о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты, официальных сайтах ЗАТО Александровск, Управления образования;
- сведения о графике работы Управления образования;
- сведения о графике приема граждан;
- административный регламент с приложениями;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- форма (образец) заявления (приложение №2 к административному 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) Управления образования, должностных лиц Управления образования.

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 об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в образовательных организациях, расположенных на территории ЗАТО Александровск.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляет Управление образования администрации ЗАТО Александровск.

2.3. Описание результат предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- выдача (направление) Заявителю (представителю Заявителя) информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в образовательных организациях, расположенных на территории ЗАТО Александровск (приложение № 3 к административному регламенту) (далее – информация);

- выдача (направление) уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги (приложение № 5 к административному 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 административному 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 регистрации заявления на предоставление муниципальной услуги (далее – заявление) в Управлении образования, 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 Управления образования 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, Заявителем (представителем Заявителя) предоставляется заявление о предоставлении муниципальной услуги, в бумажном или электронном виде по форме, согласно приложению № 2 к административному регламенту. В заявлении указывается форма предоставления информации.

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

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

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

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

2.6.6. Заявление может быть направлено с помощью заказного почтового отправления. Обязанность подтверждения факта отправки документов лежит на Заявителе.

2.6.7. Заявление может быть направлено в форме электронного документа, порядок оформления которого определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и (или) Правительства Мурманской области, и направлено 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 Управления образования 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 Управления образования, предоставляющего 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 Управление образования 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 административного регламента;
- 2) заявление 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 Управления образования 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 Управление образования – не более 15 минут в день обращения Заявителя (представителя Заявителя);

2.14.1.2. При направлении заявления с помощью почтовой связи либо в электронном виде с помощью электронной почты – в течение 1 рабочего дня со дня его получения Управлением образования.

2.14.2. Датой приема заявления о предоставлении муниципальной услуги считается дата его официальной регистрации в Управлении образования.

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 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. Здание, в котором расположено Управление образования, должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа граждан.

2.15.2. Центральный вход в здание, в котором расположено Управление образования, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование;
- место нахождения;
- режим работы.

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).

2.15.4. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.15.5. Прием Заявителей (представителей Заявителей) осуществляется в рабочих кабинетах на рабочих местах должностных лиц Управления образования, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

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

2.15.6. Доступность помещений, в которых предоставляется муниципальная услуга, включающих места для ожидания, для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, 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.

При 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 Заявителей).

2.15.9. Помещения (кабинеты) должностных лиц Управления образования 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 или информационными терминалами;
- 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 Управления образования, 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 Управления образования;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- образец заявления о предоставлении информации о муниципальной услуге;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- настоящий административный 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 Управления образования, 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 Управления образования, 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 (представителей Заявителя), должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) должностного лица Управления образования 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 Управления образования одновременно ведется прием только одного посетителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускаются.

2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), в любом территориальном подразделении органа, предоставляющего государственную и (или) муниципальную 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 с должностными лицами при

предоставлении муниципальной услуги;

- график работы должностных лиц Управления образования, ответственных за предоставление муниципальной услуги;

- время ожидания консультации по предоставлению муниципальной услуги.

- место расположения Управления образования;

- 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 должностных лиц Управления образования, ответственных за предоставление муниципальной услуги (профессиональное мастерство).

2.16.6. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги их значения приведены в приложении № 7 к административному 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. Подача заявления о предоставлении муниципальной услуги в электронном виде осуществляется с использованием Единого или Регионального портала, а также официального сайта Управления образования путем авторизации Заявителя в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».

2.17.2. Заявление в форме электронного документа направляется с использованием Единого или Регионального портала или официального сайта

Управления образования. При подаче заявления допускаются следующие форматы файлов: txt, doc, rtf, pdf, jpg, tif.

2.17.3. Информация о ходе предоставления муниципальной услуги, а также о результате предоставления муниципальной услуги, оказываемой в электронном виде с использованием Единого или Регионального портала, должна быть доступна Заявителю через «Личный кабинет» указанного портала.

При поступлении в Управление образования администрации 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 Управление образования обязано выдать (направить) документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги, на бумажном носителе по соответствующему запросу Заявителя (представителя Заявителя).

2.17.4. 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».

2.17.5. При обращении Заявителя (представителя Заявителя) за получением муниципальной услуги в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, а также в целях обеспечения проверки Управлением образования действительности усиленной квалифицированной электронной подписи 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 № 4 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 Управление образования:

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

Прием Заявления и документов при личном обращении Заявителя (представителя Заявителя)

3.2.1.1. Должностное лицо Управления образования, ответственное за предоставление муниципальной услуги, при обращении Заявителя (представителя Заявителя) в Управление образования:

1) устанавливает личность Заявителя (представителя Заявителя) путем проверки документа, удостоверяющего личность и (или) документов, подтверждающих полномочия представителя Заявителя, установленные Разделом 1.2 настоящего административного регламента;

2) проверяет соответствие заявления, установленным требованиям административного регламента;

3) при отсутствии заполненного заявления или наличия в заявлении несоответствий требованиям, установленным административным регламентом, предлагает Заявителю (представителю Заявителя) оформить заявление по установленной форме (приложение № 2 к настоящему регламенту) или привести заявление в соответствии с установленными требованиями, а также, по просьбе Заявителя (представителя Заявителя) оказывает помощь в оформлении заявления.

4) передает поступившее заявление с предоставленными к нему документами на регистрацию.

Максимальный срок исполнения административных действий - 15 минут.

3.2.1.2 Должностное лицо Управления образования, ответственное за делопроизводство:

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

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

3) по просьбе Заявителя (представителя Заявителя) изготавливает копию заявления, проставляет на нем штамп Управления образования, 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 Управление образования передает зарегистрированное заявление на рассмотрение начальнику Управления образования либо лицу, его замещающему, для определения исполнителя муниципальной услуги.

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

3.2.2.1. При поступлении заявления с использованием почтовой связи в Управление образования, должностное лицо Управления образования, ответственное 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 заявления;

Максимальный срок исполнения административных действий - 15 минут.

В день поступления заявления в Управление образования передает зарегистрированное заявление на рассмотрение начальнику Управления образования либо лицу, его замещающему, для определения исполнителя муниципальной услуги.

Срок исполнения административных действий – 1 рабочий день со дня поступления заявления и документов, приложенных к нему.

3.2.2.2. Должностное лицо Управления образования, ответственное за предоставление муниципальной услуги:

- формирует в 2-х экземплярах расписку-уведомление за подписью начальника Управления образования либо лица, его замещающего, о получении заявления и направляет первый экземпляр расписки-уведомления Заявителю (представителя Заявителя) заказным письмом с уведомлением о вручении, второй экземпляр приобщает к материалам дела.

Прием и регистрация заявления и документов, полученных в электронном виде

3.2.3.1. В день поступления заявления в информационную систему, используемую Управлением образования для предоставления муниципальной услуги (далее – ИС), через Единый или Региональный портал, должностное лицо Управления образования, ответственное за прием заявлений в электронной форме, выполняет следующие действия с использованием программного обеспечения Управления образования:

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 к рассмотрению заявления, указанных в пункте 2.8.2. настоящего административного регламента:

- воспроизводит заявление на бумажном носителе;

- формирует извещение о получении заявления и документов, подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Управления образования и отправляет его Заявителю (представителю Заявителя).

в) передает поступившее заявление на регистрацию должностному лицу, ответственному за делопроизводство.

Максимальный срок выполнения административных действий – 1 рабочий день с даты получения заявления и документов в Управление образования.

3.2.3.2. Должностное лицо Управления образования, ответственное за делопроизводство

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

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

3) передает принятое и зарегистрированное заявление на рассмотрение начальнику Управления образования либо лицу, его замещающему, для определения исполнителя муниципальной услуги.

Максимальный срок выполнения административных действий – 1 рабочий день с даты получения заявления Управление образования.

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 административной процедуры является поступление начальнику Управления образования либо лицу, его замещающему, зарегистрированного заявления и документов.

Начальник Управления образования либо лицо, его замещающее в течение 1 рабочего дня со дня регистрации заявления и документов:

- определяет исполнителя муниципальной услуги;
- проставляет резолюцию;
- передает должностному лицу Управления образования, ответственному за делопроизводство

Срок выполнения административных действий – 1 рабочий день.

3.3.2. Должностное лицо Управления образования, ответственное за делопроизводство, в день получения заявления с резолюцией от начальника Управления образования, либо лица, его замещающего передает заявление должностному лицу Управления образования, указанному в резолюции, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.3.3. Должностное лицо Управления образования, ответственное за предоставление муниципальной услуги по данному заявлению, в течение 5 рабочих дней со дня поступления ему заявления проверяет заявление на наличие (отсутствие) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- при установлении оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 2.9.2. административного регламента, подготавливает уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги согласно приложению № 5 к административному регламенту в 2-х экземплярах и передает начальнику Управления образования либо лицу, его замещающему на подпись;

- при отсутствии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 2.8.2. настоящего административного регламента, готовит Заявителю (представителя Заявителя) документ в 2-х экземплярах, содержащий информацию об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в образовательных организациях, расположенных на территории ЗАТО Александровск (приложение №3 к административному регламенту) и передает начальнику Управления образования либо лицу, его замещающему на подпись.

Срок выполнения административного действия – 5 рабочих дня со дня поступления заявления от Начальника Управления образования либо лица, его замещающего.

3.3.4. Начальник Управления образования либо лицо, его замещающее, подписывает переданные должностным лицом Управления образования, 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 Управления образования, ответственному за делопроизводство.

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

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление должностному лицу Управления образования, ответственному за делопроизводство, 2-х экземпляров подписанных документов от начальника Управления образования либо лица, его замещающего.

3.4.2. Должностное лицо Управления образования, ответственное за делопроизводство, при получении 2-х экземпляров подписанных документов, в течение 2 рабочих дней, со дня получения указанных документов, регистрирует их и осуществляет следующие административные действия.

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

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

Срок выполнения административного действия – 2 рабочих дня со дня получения документов от Начальника Управления образования 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 Управления образования, ответственному за предоставление муниципальной услуги, для приобщения к материалам дела.

Срок выполнения административных действий – 2 рабочих дня со дня получения документов от Начальника Управления образования либо лица, его замещающего.

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

- в течение 2 рабочих дней, 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 Управления образования, ответственному за предоставление муниципальной услуги, для приобщения к материалам дела.

Срок выполнения административных действий – 2 рабочих дня со дня получения документов от Начальника Управления образования 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 Управление образования 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) предоставляет 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) с использованием 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 Управления образования, ответственное за предоставление муниципальной услуги, в срок, не превышающий 2 рабочих дней с момента получения заявления об исправлении допущенных опечаток и ошибок от начальника Управления образования 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 Управления образования, 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 начальнику Управления образования 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 № 6 к настоящему административному регламенту) в 2-х экземплярах, и передает начальнику Управления образования либо лицу, его замещающему на подпись.

3.5.7. Начальник Управления образования 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 должностному лицу Управления образования, ответственному за делопроизводство.

3.5.8. Должностное лицо Управления образования, ответственное за делопроизводство, в день получения от начальника Управления образования либо лица, его замещающего, подписанных 2-х экземпляров документов, передает их должностному лицу Управления образования, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.5.9. Должностное лицо Управления образования, ответственное за предоставление муниципальной услуги, в течение 1 рабочего дня со дня получения от должностного лица 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;

- направляет Заявителю (представителю Заявителя) один экземпляр сопроводительного письма и исправленных документов или 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 было указано на необходимость направления запрашиваемой информации в форме электронного документа, должностное лицо Управления образования, ответственное за делопроизводство, в течение 5 календарных дней формирует в электронном виде запрашиваемую информацию (изготавливает сканкопию), после подписания ее усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Управления образования и направляет Заявителю (представителю Заявителя) в личный кабинет.

Максимальный срок выполнения административных действий – 5 рабочих дней со дня регистрации заявления.

3. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного 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 предоставления Заявителю (представителю Заявителя) информации, а также принятием решений должностными лицами Управления образования, осуществляет начальник Управления образования.

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 Управления образования 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 административного регламента.

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 Заявителя (представителя Заявителя) начальник Управления образования либо лицо его замещающее рассматривает вопрос о привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности.

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

4.3.1. Должностные лица Управления образования, ответственные за предоставление муниципальной услуги, в том числе за консультирование, несут персональную ответственность за предоставление муниципальной услуги.

Персональная ответственность за соблюдение должностными лицами Управления образования требований административного регламента закрепляется в должностных регламентах (инструкциях), утверждаемых начальником Управления образования, исходя из функций Управления образования по предоставлению муниципальной услуги.

4.3.2. Должностное лицо Управления образования, ответственное за делопроизводство, несет персональную ответственность за прием, регистрацию,

передачу на исполнение и направление документов адресатам в установленные настоящим административным регламентом сроки.

4.3.3. Должностное лицо Управления образования, 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 Управления образования, осуществляет начальник Управления образования.

4.4.2. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется с помощью открытости деятельности Управления образования администрации 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, 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) Управления образования, его должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.

5.1.2. Заявитель 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;

6) отказ Управления образования, должностного лица Управления образования в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

8) 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 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 № 8 к настоящему административному регламенту):

1) наименование органа (Управление образования), предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Управления образования, предоставляющего муниципальную услугу, 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 - 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) Управления образования, должностного лица Управления образования, предоставляющего муниципальную услугу;

4) доводы, на основании которых Заявитель (представитель Заявителя) не согласен с решением и действиями (бездействием) Управления образования, его должностного лица.

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

5.1.5. Когда 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 Управлением образования в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где Заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, или в месте, где Заявителем (представителем Заявителя) получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальной услуги.

Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте.

При подаче жалобы при личном приеме Заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

а) официального сайта ЗАТО Александровск;

б) официального сайта Управления образования;

в) федеральной государственной информационной системы досудебного (внесудебного) обжалования;

г) Единого портала;

д) Регионального портала¹.

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 в досудебном (внесудебном) порядке

5.2.1. Жалоба, поступившая в Управление образования, о нарушении порядка предоставления муниципальной услуги, рассматривается самим Управлением образования.

При обжаловании решений и действия (бездействие) начальника Управления образования жалоба подается в администрацию ЗАТО Александровск и рассматривается заместителем главы ЗАТО Александровск, осуществляющим координацию и контроль деятельности Управления образования.

5.2.2. Управление образования определяет уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) работников, которые обеспечивают прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего административного 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 Управление образования, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня за днем ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

При обжаловании отказа Управления образования, его должностного лица в приеме документов у Заявителя (представителя Заявителя) в исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок или при обжаловании Заявителем (представителем Заявителя) нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.2.5. По результатам рассмотрения жалобы Управление образования принимает решение об удовлетворении жалобы или об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта.

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

5.2.6. Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется Заявителю (представителю Заявителя) не позднее дня, следующего за

¹ Указывается в случае реализации данной возможности.

днем принятия решения, в письменной форме или по желанию Заявителя (представителя Заявителя) в электронной форме.

Если жалоба была направлена с помощью системы досудебного обжалования, ответ направляется с помощью той же системы.

5.2.7. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) должностного лица Управления образования, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице Управления образования, 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) при признании жалобы подлежащей удовлетворению - информация о действиях, осуществляемых 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 услуги.

7) при признании 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 Управления образования.

По желанию Заявителя (представителя Заявителя) ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью начальника Управления образования, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.2.9. 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 административного регламента в отношении того же Заявителя (представителя Заявителя) и по тому же предмету жалобы.

5.2.10. Управление образования оставляет жалобу без ответа в следующих случаях:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес Заявителя (представителя Заявителя), указанные в жалобе.

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 и Регионального портала;
- 3) на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги;
- 4) личного обращения (в том числе по телефону, по электронной почте, почтовой связью) в Управление образования.

5.4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную 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».

ФОРМА
уведомления о продлении срока рассмотрения обращения

Официальный бланк
Управления образования

(Ф.И.О. Заявителя/представителя Заявителя)

(адрес проживания заявителя/представителя Заявителя)

УВЕДОМЛЕНИЕ № _____

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

В соответствии с административным регламентом предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в образовательных организациях, расположенных на территории ЗАТО Александровск» 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 _____.

Начальник Управления образования _____ / _____
подпись расшифровка подписи

«_____» _____ 20 г.

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ

Начальнику Управления образования

(наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу)

(Ф.И.О. руководителя)

(Ф.И.О. Заявителя/ представителя Заявителя)

проживающего по адресу: _____

контактный телефон _____

Заявление

о предоставлении муниципальной услуги «Об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в образовательных организациях, расположенных на территории ЗАТО Александровск»

Прошу предоставить информацию об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в образовательных организациях, расположенных на территории ЗАТО Александровск

(необходимое подчеркнуть)

К заявлению прилагаю: (при необходимости):

Информацию прошу направить по : _____

(указывается способ доставки)

_____ (дата)

_____ (подпись заявителя/представителя Заявителя)

_____ (расшифровка подписи)

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ согласен на обработку персональных данных (сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (изменение), использование, обезличивание, уничтожение) своей Фамилии, имени, отчества, адреса местожительства, контактных телефонов. Даю согласие на передачу персональных данных перечисленных выше третьим лицам в целях предоставления муниципальной услуги. Срок действия данного соглашения: до непосредственного предоставления муниципальной услуги, после чего персональные данные подлежат уничтожению.

Документ, удостоверяющий личность _____ (серия) _____ (номер)

_____ (дата выдачи)

_____ (орган, выдавший документ)

_____ (дата)

_____ (подпись заявителя)

_____ (расшифровка подписи)

Согласие получил _____ (Ф.И.О. должностного лица)

_____ (должность)

_____ (подпись)

Официальный бланк

(Ф.И.О. Заявителя/ представителя Заявителя)

(адрес проживания Заявителя/представителя Заявителя)

ИНФОРМАЦИЯ

«Об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в образовательных организациях, расположенных на территории ЗАТО Александровск»

Уважаемый (ая) _____!

(имя, отчество заявителя, представителя Заявителя)

Рассмотрев Ваше заявление о предоставлении информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в образовательных организациях, расположенных на территории ЗАТО Александровск, сообщаем, что _____

(указывается информация о предоставлении муниципальной услуги)

Начальник Управления образования

подпись

/_____
расшифровка подписи

Приложение № 4
к административному регламенту

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)

ФИО должностного лица, телефон

Приложение № 5
к административному регламенту

Официальный бланк
Управления образования

ФОРМА
уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги

(Ф.И.О. заявителя/представитель Заявителя)

(адрес проживания заявителя/представителя Заявителя)

УВЕДОМЛЕНИЕ № _____

Уважаемый (ая) _____!

(имя, отчество заявителя/представитель Заявителя)

В соответствии с административным регламентом предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в образовательных организациях, расположенных на территории ЗАТО Александровск» _____

(наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу)

принято решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги на поступившее заявление от _____ № _____
(дата поступления заявления) (регистрационный номер)

В СВЯЗИ С _____
(причина отказа)

Начальник Управления образования _____

подпись

/ _____
расшифровка подписи

Дата

ФИО должностного лица, телефон

Официальный бланк
Управления образования

ФОРМА
уведомления об отказе в исправлении опечаток и ошибок

(Ф.И.О. Заявителя/представителя Заявителя)

(адрес проживания заявителя/представителя Заявителя)

УВЕДОМЛЕНИЕ № _____

Уважаемый (ая) _____!
(имя, отчество заявителя/представителя Заявителя)

В соответствии с административным регламентом предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в образовательных организациях, расположенных на территории ЗАТО Александровск» _____

(наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу)

принято решение об отказе в исправлении опечаток и ошибок в ранее выданном документе (_____), содержащем информацию об

(реквизиты документа)

организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в образовательных организациях, расположенных на территории ЗАТО Александровск в связи с

(причина отказа)

Начальник Управления образования _____

подпись

расшифровка подписи

Приложение № 7
к административному регламенту

**Показатели доступности и качества предоставления
муниципальной услуги**

«Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в образовательных организациях, расположенных на территории ЗАТО Александровск»

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Нормативное значение показателя
Показатели доступности предоставления муниципальной услуги		
1.	Количество взаимодействий Заявителя (представителя Заявителя) с должностными лицами Управления образования	1
2.	% Заявителей (представителей Заявителей), ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут	100%
3.	% Заявителей (представителей Заявителей), удовлетворенных графиком работы Управления образования	100%
4.	% Заявителей (представителей Заявителей), удовлетворенных местом расположения Управления образования	100%
5.	Отсутствие излишне запрашиваемых документов для предоставления муниципальной услуги	да
Показатели качества предоставления муниципальной услуги		
6.	Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой муниципальной услуге	100%
7.	% Заявителей (представителей Заявителей), удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью) должностных лиц Управления образования	100%
8.	% Заявителей (представителей Заявителей), удовлетворенных качеством результатов труда должностных лиц Управления образования	100%
9.	% Заявителей (представителей Заявителей), удовлетворенных простотой и ясностью изложения информационных и инструктивных документов	100%
10.	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги	да
11.	Наличие различных каналов получения муниципальной услуги	да
12.	Возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий	Да
13.	Количество обоснованных жалоб	0

ФОРМА ЖАЛОБЫ

Начальнику Управления образования

(Ф.И.О. руководителя)

(Ф.И.О. заявителя или (представителя Заявителя) или наименование
юридического лица)

проживающего по адресу:

(для юридического лица- место нахождения)

контактный телефон

ЖАЛОБА

Излагается суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия) с указанием:

– наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу;

– фамилия, имя, отчество должностного лица (последнее – при наличии) Управления образования, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

– сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Управления образования, должностного лица Управления образования, либо муниципального служащего;

– доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Управления образования, должностного лица Управления образования, либо муниципального служащего.

(При необходимости прилагаются копии документов).

Ответ прошу направить по почте: _____
(почтовый адрес)

(подпись заявителя/представителя Заявителя)

(расшифровка подписи)

«_____» _____ 20 г.

