

УТВЕРЖДЁН
постановлением Администрации
Сысертского городского округа
от 31.03.2014 г. № 867
“Об утверждении Административного
регламента предоставления муниципальной
услуги «Предоставление информации об
организации общедоступного и
бесплатного дошкольного, начального
общего, основного общего, среднего
общего образования, а также
дополнительного образования в
общеобразовательных учреждениях,
расположенных на территории
Сысертского городского округа»”

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного
дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а
также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях,
расположенных на территории Сысертского городского округа»**

I. Общие положения

1. Предметом регулирования настоящего регламента являются отношения, возникающие между получателями услуги и муниципальными образовательными учреждениями (организациями), находящимися в ведении Управления образования Администрации Сысертского городского округа, в связи с предоставлением информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях (организациях), расположенных на территории Сысертского городского округа.

2. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории Сысертского городского округа» разработан в целях повышения качества оказания данной муниципальной услуги и определяет последовательность осуществления действий (административных процедур) и сроки при её оказании.

3. Блок-схема предоставления услуги приведена в приложении 8 к регламенту.

Наименование муниципальной услуги

4. Наименование услуги: «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории Сысертского городского округа» (далее – муниципальная услуга).

Органы местного самоуправления, муниципальные учреждения (организации), ответственные за оказание услуги

5. Муниципальная услуга оказывается Управлением образования Администрации Сысертского городского округа (далее – Управление образования), муниципальными образовательными учреждениями (организациями) различных типов, реализующими программы дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования, расположенными на территории Сысертского городского округа (далее – Организации):

- а) дошкольные образовательные учреждения (организации);
- б) общеобразовательные учреждения (организации);
- в) образовательные учреждения (организации) для детей дошкольного и младшего школьного возраста.

Получатели муниципальной услуги

6. Услуга предоставляется любым физическим лицам, юридическим лицам (далее – получатели услуги).

Нормативно-правовое регулирование предоставления муниципальной услуги

7. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление услуги:

- Федеральный закон от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» с изменениями и дополнениями;
- Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» с изменениями и дополнениями;
- Федеральный закон от 06.04.2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» с изменениями и дополнениями.

Результаты предоставления муниципальной услуги

8. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- получение информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования детей в Организациях, расположенных на территории Сысертского городского округа;
- мотивированный отказ в предоставлении информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования детей в Организациях, расположенных на территории Сысертского городского округа.

Сведения о порядке обращения за муниципальной услугой

9. При обращении в Управление образования или в Организации Сысертского городского округа заявитель выбирает заочную или очную форму предоставления муниципальной услуги, а также вариант предоставления документов – в бумажном, электронном или бумаго-электронном виде в соответствии с Таблицей 1.

Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги

10. При подаче заявления о предоставлении информации об организации образовательной деятельности в Управление образования, Организацию или государственное бюджетное учреждение “Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг” (далее – МФЦ) представляются следующие документы:

- заявление о предоставлении информации об организации образовательной деятельности (форма документа приведена в приложении 1);
- паспорт гражданина РФ или иной документ, удостоверяющий личность заявителя.

11. При выборе очной формы предоставления муниципальной услуги заявитель обращается лично и выбирает вариант предоставления указанных документов в соответствии с Таблицей 1.

Таблица 1. Формы и вид обращения заявителя при обращении в Управление образования, Организацию при подаче заявления о предоставлении информации об организации образовательной деятельности.

№	Наименование документа	При очной форме предоставления услуги		При заочной форме предоставления услуги		
		Бумажный вид		Электронный вид	Бумаго-электронный вид	Электронный вид
		Вид документа	Кол-во	Вид документа	Вид документа	Вид документа
1.	Заявление о предоставлении информации об организации образовательной деятельности (по форме согласно приложению 1)	Оригинал	1	–	Скан-копия документа, сформированного в бумажном виде	Документ с отметкой об успешном завершении процедуры аутентификации заявителя
2.	Паспорт гражданина РФ или иной документ, удостоверяющий личность заявителя	Оригинал, предъявляется при обращении	–	Идентификация при помощи универсальной электронной карты	Скан-копия документа	Успешное завершение процедур идентификации заявителя

При выборе заочной формы предоставления муниципальной услуги заявитель использует Единый портал государственных и муниципальных услуг (далее – Портал).

12. Регистрация заявления о предоставлении информации об организации образовательной деятельности осуществляется в соответствии с датой и временем подачи заявления.

Результат оказания муниципальной услуги

13. Результат предоставления услуги – передача получателям услуги информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в Организациях, расположенных на территории Сысертского городского округа.

14. Результатом оказания муниципальной услуги является предоставление заявителю уведомления о предоставлении документированной информации либо уведомления об отказе в предоставлении документированной информации.

15. Результат предоставления муниципальной услуги учитывается в реестре принятых заявлений Управления образования о предоставлении информации об организации образовательной деятельности или в реестре принятых заявлений Организации о предоставлении информации об организации образовательной деятельности в соответствии с Таблицей 2.

Таблица 2. Учёт регистрации результатов предоставления муниципальной услуги

№	Наименование учёта	Ответственный исполнитель за ведение учёта	Наименование документа, подтверждающего наличие записей в учётных данных
1.	Реестр принятых заявлений Управления образования о предоставлении информации об организации образовательной деятельности (по форме согласно приложению 2)	Управление образования	1. Уведомление о направлении документированной информации (по форме согласно приложению 4) 2. Уведомление об отказе в направлении документированной информации (по форме согласно приложению 5)
2.	Реестр принятых заявлений Организации о предоставлении информации об организации образовательной деятельности (по форме согласно приложению 3)	Организация	1. Уведомление о направлении документированной информации (по форме согласно приложению 4) 2. Уведомление об отказе в направлении документированной информации (по форме согласно приложению 5)

16. Ответственным за ведение реестра принятых заявлений Управления образования о предоставлении информации об организации образовательной деятельности является специалист Управления образования, назначенный приказом начальника Управления образования.

Ответственным за ведение реестра принятых заявлений Организации о предоставлении информации об организации образовательной деятельности является сотрудник Организации, назначенный приказом руководителя Организации.

17. В случае принятия положительного решения при обращении заявителя в Управление образования или в Организацию получателю услуги предоставляется уведомление о направлении документированной информации (форма документа приведена в приложении 4).

В случае принятия отрицательного решения при обращении заявителя в Управление образования или в Организацию, получателю услуги предоставляется уведомление об отказе в направлении документированной информации (форма документа приведена в приложении 5).

18. Уведомление о направлении документированной информации либо уведомление об отказе в направлении документированной информации может быть передано получателю услуги в очной или заочной форме, в одном или нескольких видах (бумажном, электронном, бумаго-электронном) согласно требованиям, указанным в Таблице 3.

Таблица 3. Формы (способы) получения документов, подтверждающих результат предоставления муниципальной услуги

№	Наименование документа, подтверждающего результат предоставления услуги	Форма (способ) получения документа, подтверждающего результат услуги		
		Очная форма	Заочная форма	
		бумажный вид	бумаго-электронный вид	электронный вид
1.	Уведомление о направлении документированной информации	Документ, заверенный подписью начальника Управления	Скан-копия документа, сформированного в бумажном виде	1. Документ, сформированный автоматизированной информационной системой, без участия должностного лица

		образования / руководителя Организации		2. Документ без заверения электронной подписью с отметкой о лице, его сформировавшем 3. Уведомление о номере записи в учётной системе, без формирования отдельного документа
2.	Уведомление об отказе в направлении документированной информации	Документ, заверенный рукописной подписью начальника Управления образования / руководителя Организации	Скан-копия документа, сформированного в бумажном виде	Документ без обязательного заверения электронной подписью, с отметкой о лице, его сформировавшем

19. При очной форме получения результата предоставления муниципальной услуги получатель услуги обращается в Управление образования / Организацию / МФЦ лично. При обращении в Управление образования / Организацию / МФЦ получатель услуги предъявляет паспорт гражданина РФ или иной документ, удостоверяющий личность.

20. При очной форме получения результата предоставления муниципальной услуги в бумажном виде (в случае принятия положительного решения о предоставлении информации об организации образовательной деятельности) получателю услуги выдаётся уведомление о направлении документированной информации, заверенное подписью начальника Управления образования, или уведомление о направлении документированной информации, заверенное подписью руководителя Организации.

21. При очной форме получения результата предоставления муниципальной услуги в бумажном виде (в случае принятия отрицательного решения о предоставлении информации об организации образовательной деятельности) получателю услуги выдаётся уведомление, содержащее отказ в направлении документированной информации, заверенное подписью начальника Управления образования или уведомление, содержащее отказ в направлении документированной информации, заверенное подписью руководителя Организации.

22. При заочной форме получения результата предоставления муниципальной услуги в электронном виде (в случае принятия положительного решения при обращении заявителя для получения информации об организации образовательной деятельности) уведомление о направлении документированной информации, сформированное автоматизированной информационной системой, без участия должностного лица направляется на адрес электронной почты, указанный заявителем и (или) передаётся в личный кабинет получателя услуги на Портале.

23. При заочной форме получения результата предоставления муниципальной услуги в бумаго-электронном виде (в случае принятия отрицательного решения при обращении заявителя для получения информации об организации образовательной деятельности) скан-копия уведомления, содержащего отказ в направлении документированной информации, заверенного рукописной подписью начальника Управления образования, или уведомления, содержащего отказ в направлении документированной информации, заверенного рукописной подписью руководителя Организации, сформированного в бумажном виде, направляется на адрес электронной почты, указанный заявителем и (или) передаётся в личный кабинет получателя услуги на Портале.

24. При заочной форме получения результата предоставления муниципальной услуги в электронном виде (в случае принятия отрицательного решения при обращении заявителя для получения информации об организации образовательной деятельности) документ без обязательного заверения электронной подписью, с отметкой о лице, его сформировавшем, направляется на адрес электронной почты, указанный заявителем и (или) передаётся в личный кабинет получателя услуги на Портале.

II. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

Перечень информации, необходимой и обязательной в рамках предоставления услуги

25. Организации обеспечивают открытость и доступность:

1) информации:

- о дате создания Организации, об Учредителе Организации, о месте нахождения Организации, режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;
- о структуре и об органах управления Организацией;
- о реализуемых образовательных программах с указанием учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, предусмотренных соответствующей образовательной программой;
- о численности обучающихся по реализуемым образовательным программам за счёт бюджетных ассигнований местных бюджетов и по договорам об образовании за счёт средств физических и (или) юридических лиц;
- о языке образования;
- о федеральных государственных образовательных стандартах;
- о руководителе Организации, его заместителях;
- о персональном составе педагогических работников с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы;
- о материально-техническом обеспечении образовательной деятельности (в том числе о наличии оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, библиотек, объектов спорта, средств обучения и воспитания, об условиях питания и охраны здоровья учащихся, о доступе к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям, об электронных образовательных ресурсах, к которым обеспечивается доступ обучающихся);
- об объёме образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счёт бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, по договорам об образовании за счёт средств физических и (или) юридических лиц;
- о поступлении финансовых и материальных средств и об их расходовании по итогам финансового года;
- о годовой бухгалтерской отчётности;
- о проведённых в отношении Организации контрольных мероприятиях и их результатах;
- о трудоустройстве выпускников (для общеобразовательных учреждений (организаций));

2) копий:

- Устава Организации;
- лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями);
- свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями) (для общеобразовательных учреждений (организаций));
- плана финансово-хозяйственной деятельности Организации, утверждённого в установленном законодательством Российской Федерации порядке или бюджетной сметы Организации;
- муниципального задания на оказание услуг (выполнение работ);
- локальных нормативных актов по основным вопросам организации и осуществления образовательной деятельности, правил внутреннего распорядка учащихся, правил внутреннего трудового распорядка, коллективного договора;

3) отчёта о результатах самообследования;

4) отчёта о результатах своей деятельности и об использовании закреплённого за Организацией муниципального имущества, составляемого и утверждаемого в

порядке, определённом соответствующим органом, осуществляющим функции и полномочия учредителя;

- 5) документа о порядке оказания платных образовательных услуг, в том числе образца договора об оказании платных образовательных услуг, документа об утверждении стоимости обучения по каждой образовательной программе;
- 6) предписаний органов, осуществляющих государственный контроль (надзор) в сфере образования, отчётов об исполнении таких предписаний;
- 7) иной информации, которая размещается, публикуется по решению Организации и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Информация и документы, указанные в данном пункте, подлежат размещению на официальном сайте Организации в сети “Интернет” и обновлению в течение десяти рабочих дней со дня их создания, получения или внесения в них соответствующих изменений.

Порядок информирования о правилах исполнения предоставления муниципальной услуги

26. Информация о муниципальной услуге предоставляется:

- в помещениях Управления образования или Организации на информационных стендах;
- по телефону сотрудниками Управления образования, ответственными за информирование;
- по телефону сотрудниками Организаций, ответственными за информирование;
- на официальном сайте Управления образования в сети “Интернет”;
- на сайтах Организаций в сети “Интернет”;
- на Портале;
- по почте и электронной почте, с использованием службы коротких сообщений операторов мобильной связи;
- при личном обращении заявителя.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 15 минут.

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

28. Предоставление услуги осуществляется на безвозмездной основе.

29. Основными требованиями к информированию получателей услуги о правилах исполнения услуги являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- чёткость в изложении информации;
- полнота информирования;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

30. Требования к форме и характеру взаимодействия сотрудников Управления образования / Организаций, ответственных за информирование с заявителями:

- при ответе на телефонные звонки специалист представляется, назвав свою фамилию имя, отчество, должность, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова чётко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;
- при личном обращении заявителя в Управление образование или Организацию, сотрудник, ответственный за консультирование заявителя должен представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос.

31. Сотрудники, ответственные за консультирование заявителя, при ответе на телефонные звонки, письменные и электронные обращения заявителей обязаны в максимально вежливой и доступной форме предоставлять исчерпывающую информацию.

32. Показатели доступности и качества услуги:

- возможность получения услуги средствами сети “Интернет” в режиме реального времени;
- наличие сайта Управления образования / Организации;
- наличие страницы сайта с размещённой информацией;
- достоверность, открытость и доступность предоставляемой информации;
- обновление информации об услуге в течение 10 дней с момента соответствующих изменений.

33. Часы работы Управления образования:

Дни недели	Время приёма
Понедельник	08:00 - 17:00
Вторник	08:00 - 17:00
Среда	08:00 - 17:00
Четверг	08:00 - 17:00
Пятница	08:00 - 17:00
Суббота	выходной
Воскресенье	выходной

34. Часы работы Организаций приведены в приложении 6.

35. Справочные телефоны сотрудников Организаций, ответственных за информирование о предоставлении муниципальной услуги приведены в приложении 7.

Сроки предоставления муниципальной услуги

36. Предоставление заявителю уведомления о направлении документированной информации или уведомления об отказе в направлении документированной информации, осуществляется не позднее десяти рабочих дней с момента подачи заявления о предоставлении информации об организации образовательной деятельности.

Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

37. Заявителю отказывается в предоставлении услуги в следующих случаях:

- заявление на предоставление документированной информации оформлено ненадлежащим образом;
- предметом заявления является информация, которая не входит в перечень обязательной к предоставлению информации;
- предоставленные копии документов заявителя не соответствуют оригиналу.

Требования к удобству и комфорту мест предоставления муниципальной услуги

38. Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются на этажах здания, не выше второго.

39. На территории, прилегающей к месторасположению Управления образования или Организации оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

40. Центральный вход в здание Управления образования / Организации должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование;
- место нахождения;
- режим работы.

41. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами для возможности оформления документов.

42. Места ожидания в очереди на предоставление или получение документов должны быть оборудованы стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками). Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов. Количество мест ожидания не может составлять менее 3 мест.

43. Кабинеты приёма заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление услуги;
- времени приёма граждан;
- времени перерыва на обед, технического перерыва.

44. Места для заполнения необходимых документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются бланками заявлений, письменными принадлежностями.

45. В местах предоставления (в помещениях, где предоставляется) муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования и хранения верхней одежды посетителей.

46. Места предоставления муниципальной услуги оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

III. Административные процедуры

Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

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

- 1) размещение (обновление) информации, указанной в пункте 25 настоящего регламента, на официальном сайте Организации в сети “Интернет”.
- 2) Внесение изменений в информацию.
- 3) Приём, регистрация заявлений на предоставление документированной информации.
- 4) Предоставление информации получателям муниципальной услуги.

Размещение (обновление) информации на официальном сайте Организации в сети “Интернет”

48. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала процедуры, является событие или действие, с которым связана необходимость размещения (обновления) информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях (организациях), расположенных на территории Сысертского городского округа.

49. В рамках настоящей процедуры ответственное лицо – сотрудник Управления образования / Организации:

- размещает информацию на официальном сайте Организации в сети “Интернет”;
- обновляет данные на официальном сайте Организации в сети “Интернет” в случае изменения информации в течение 10 дней со дня внесения изменений.

50. Результатом процедуры является своевременное размещение и обновление информации на официальном сайте Организации в сети “Интернет”.

51. Руководитель Организации несёт ответственность за:

- отсутствие сайта Организации;
- неразмещение (несвоевременное обновление) информации об услуге в течение 10 дней с момента соответствующих обновлений;
- неполноту и недостоверность информации, размещённой на сайте Организации.

Внесение изменений в информацию

52. В случае изменения информации или появления новых сведений Организации обязаны в трёхдневный срок оповестить Управление образования и направить обновлённые данные в Управление образования в электронном виде.

53. Основанием для выполнения административной процедуры является получение информации из Организаций, осуществляющих образовательный процесс.

54. При поступлении информации от Организаций специалист Управления образования, назначенный приказом начальника Управления образования, в течение 10 рабочих дней публикует полученную информацию на Портале, а также на сайте Управления образования.

Приём, регистрация заявлений на предоставление документированной информации

55. При поступлении заявления о получении информации об организации образовательной деятельности специалист Управления образования / сотрудник Организации проверяет правильность заполнения заявления о получении информации об организации образовательной деятельности и, в случае, если заявление оформлено надлежащим образом, регистрирует заявление в Реестре принятых заявлений Управления образования о предоставлении информации об организации образовательной деятельности / Реестре принятых заявлений Организации о предоставлении информации об организации образовательной деятельности.

56. В случае если заявитель оформил заявление ненадлежащим образом, специалист Управления образования / сотрудник Организации формирует уведомление об отказе в направлении документированной информации и в течение 10 дней передаёт уведомление об отказе в направлении документированной информации заявителю одним из указанных способов:

- непосредственно – при личном обращении лица в Управление образования / Организацию;
- в виде сообщения в электронной форме на адрес электронной почты заявителя (в течение 10 дней);
- в личный кабинет через Портал (в течение 10 дней);
- с использованием системы коротких сообщений операторов мобильной связи (в течение 10 дней).

Предоставление информации получателям муниципальной услуги

57. В случае если заявитель оформил заявление надлежащим образом, специалист Управления образования или должностное лицо Организации предоставляет заявителю необходимую информацию одним из указанных способов:

- непосредственно – при личном обращении лица в Управление образования или в Организацию;
- в виде сообщения в электронной форме на адрес электронной почты заявителя (в течение 10 дней);
- в личном кабинете через Портал (в течение 10 дней).

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

58. Текущий контроль порядка предоставления и качества исполнения муниципальной услуги осуществляется Управлением образования.

59. Текущий контроль порядка предоставления и качества исполнения муниципальной услуги включает в себя проведение проверок соблюдения и исполнения руководителями Организаций действующего законодательства, положений настоящего Регламента.

60. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок в целях выявления и устранения нарушений прав потребителей результатов предоставления муниципальной услуги; рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения потребителей результатов предоставления муниципальной услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) ответственных работников Управления образования, руководителей Организаций.

61. Проведение проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы), тематический характер и внеплановый характер (по конкретному обращению потребителя результатов предоставления муниципальной услуги).

62. Периодичность осуществления контроля, состав комиссии, сроки проведения проверок соответствия деятельности Организаций, оказывающих муниципальную услугу, требованиям настоящего Регламента, устанавливается начальником Управления образования.

63. По результатам проверки Управление образования готовит акт проверки Организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение Регламента, по устранению выявленных нарушений и привлечению к ответственности допустившего нарушение требований Регламента руководителя.

64. В случае выявления в результате осуществления контроля оказания муниципальной услуги нарушений порядка предоставления и качества исполнения муниципальной услуги привлечение виновных лиц к ответственности осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

65. Контроль за исполнением процедуры на уровне Организации осуществляет руководитель Организации.

Руководитель Организации осуществляет контроль:

- полноты и достоверности информации, размещённой на сайте Организации;
- своевременности обновления информации.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Организаций, Управления образования, а также их должностных лиц

66. Получатели услуги имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги в соответствии с действующим законодательством путём личного устного или письменного обращения, направления сообщения по электронной почте, а также через Портал.

67. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является:

- отсутствие информации на сайте Организации;
- неполнота и недостоверность информации на сайте Организации;
- требование от заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и Свердловской области, муниципальными правовыми актами;
- отказ в предоставлении информации.

68. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление от заявителя жалобы (претензии) на бумажном носителе (в электронном виде) руководителю Управления образования / Организации.

69. Обращение (жалоба) рассматривается в течение 30 рабочих дней.

70. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является письменное сообщение от должностного лица (исполнительного органа, организации), которым было адресовано обращение (жалоба) о подтверждении (не подтверждении) фактов, изложенных заявителем в обращении (жалобе). В случае подтверждения фактов, изложенных в обращении (жалобе), при наличии у заявителя права на предоставление услуги, услуга предоставляется, и заявитель информируется о месте и времени получения результата предоставления услуги.

71. Необоснованное превышение установленных настоящим Регламентом сроков оказания услуги, а также иные действия (бездействия) Управления образования, Организаций и их должностных лиц могут быть обжалованы в вышестоящие органы местного самоуправления, органы государственной власти или в суд.

72. Жалоба может быть подана лицом, права которого нарушены, или его представителем, чьи полномочия удостоверены в установленном законом порядке.

73. Должностное лицо при рассмотрении жалобы действует в соответствии со своей компетенцией.

74. Действия (бездействие) руководителя Организации, а также принимаемые им решения при предоставлении муниципальной услуги могут быть обжалованы начальнику Управления образования.

75. Действия (бездействие) начальника Управления образования, а также принимаемые им решения при предоставлении муниципальной услуги могут быть обжалованы заместителю главы Администрации Сысертского городского округа по социальным вопросам или главе Сысертского городского округа.

76. Действия (бездействие) и решения должностных лиц, имевшие место в процессе оказания муниципальной услуги, подлежат обжалованию в течение трёх месяцев со дня, когда заявитель узнал или должен был узнать о нарушении своих прав.

77. В случае пропуска срока подачи жалобы по уважительной причине, этот срок по заявлению лица, подающего жалобу, может быть восстановлен вышестоящим (по отношению к указанному в жалобе) должностным лицом органа местного самоуправления или органа государственной власти. Уважительной причиной могут считаться, в частности, любые обстоятельства, затруднившие получение информации об обжалуемых действиях (решениях) и их последствиях.

78. Жалоба или заявление о нарушении прав могут быть поданы в устной или письменной форме, а также в форме электронного сообщения, непосредственно при личном обращении лица в Организацию или в Управление образования, по телефону или на адрес электронной почты Управления образования.

79. Устные обращения рассматриваются в ходе личного приёма граждан. Личный приём граждан проводится руководителями Управления образования на регулярной основе. Информация о месте приёма, а также об установленных для приёма днях и часах доводится до сведения граждан посредством размещения информации на специальных информационных стендах в холлах Организаций, Управления образования, а также на Портале и официальном сайте Управления образования.

Личный приём проводится по предварительной записи. Запись граждан проводится: при личном обращении, через Портал, с использованием средств телефонной связи.

Ответственное лицо, осуществляющее запись граждан на личный приём, информирует заявителя о дате, времени, месте приёма, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего приём.

Содержание устной жалобы заносится в карточку личного приёма гражданина. В случае если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия гражданина может быть

дан устно в ходе личного приёма, о чём делается запись в карточке личного приёма гражданина. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

В случае если во время личного приёма граждан решение поставленных вопросов невозможно, составляется письменная жалоба, которая после регистрации направляется на рассмотрение в соответствующие структурные подразделения органов местного самоуправления, государственной власти.

В случае если устная жалоба содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных органов местного самоуправления, государственной власти, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

80. Письменная жалоба может быть направлена по почте, подана в ходе личного приёма либо через Портал или сайт муниципальной услуги.

В письменной жалобе в обязательном порядке указывается:

- наименование государственного (муниципального) органа, учреждения, организации, куда направляется письменная жалоба, либо должность соответствующего лица;
- наименование Организации, предоставляющей муниципальную услугу, наименование должности руководителя либо специалиста Управления образования, руководителя Организации, предоставляющей муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) обращающегося с жалобой, сведения о его месте жительства;
- номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должны быть направлен ответ заявителю, либо уведомление о переадресации жалобы;
- суть жалобы, т.е. требования лица, подающего жалобу, и основания, по которым заявитель считает решение по соответствующему делу неправильным;
- иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить;
- в случае необходимости в подтверждение своих доводов к жалобе могут прилагаться документы и материалы либо их копии.

Заявитель заверяет жалобу личной подписью, указывает дату подачи.

Отсутствие в письменной жалобе любой другой информации не может являться основанием для отказа в принятии и рассмотрении жалобы.

81. Письменная жалоба подлежит обязательной регистрации не позднее чем в течение трёх дней с момента поступления в Управление образования, Организацию.

82. Основаниями для оставления обращения без ответа являются.

- отсутствие почтового адреса заявителя, направившего обращение, по которому должен быть направлен ответ;
- отсутствие указания на фамилию заявителя, направившего обращение;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

В случае поступления письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, и гражданину, направившему обращение, должно быть сообщено о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией,

о чём в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае оставления обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо о переадресации обращения.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу.

83. Заявителю должно быть сообщено о невозможности рассмотрения его жалобы в трёхдневный срок со дня её получения.

84. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

85. При рассмотрении жалобы уполномоченное должностное лицо обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы.

86. Гражданин вправе лично изложить доводы должностному лицу, рассматривающему жалобу, а также предоставить дополнительные материалы в подтверждение обоснованности своей жалобы либо предоставить информацию о месте их нахождения.

87. Рассматривающее жалобу уполномоченное должностное лицо вправе истребовать необходимые для решения вопроса документы и материалы у органов государственной власти, учреждений и организаций.

88. Органы местного самоуправления, органы государственной власти и их должностные лица обязаны предоставить лицу возможность ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

89. Уполномоченное должностное лицо по результатам рассмотрения жалобы вправе:

- оставить жалобу без удовлетворения;
- отменить решение нижестоящего в порядке подчинённости органа (должностного лица) и (или) назначить дополнительную проверку по поступившей жалобе;
- изменить решение нижестоящего органа (должностного лица) и (или) вынести новое решение.

90. По результатам рассмотрения жалобы в течение трёх дней заявителю сообщается решение по жалобе по существу всех поставленных вопросов. Решение по жалобе подписывается принявшим решение уполномоченным должностным лицом.

Заявителю должно быть сообщено об исполнении решения не позднее чем в течение месяца со дня его получения.

91. Список номеров служебных телефонов, почтовые адреса Организаций, по которым граждане могут обратиться для получения консультаций или подачи жалобы в соответствии с настоящим Регламентом, приведены в приложении 7.