

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
**«Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных бюджетных образовательных организациях, расположенных на территории Шаблыкинского района»**

**I. Общие положения**

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 муниципальных бюджетных образовательных организациях, расположенных на территории Шаблыкинского района» (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях Шаблыкинского района (далее - муниципальная услуга) и устанавливает стандарт предоставления муниципальной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий) по предоставлению муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, формы контроля за исполнением административного регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия), осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.2. Предметом регулирования административного регламента являются отношения, возникающие между получателями (заявителями) муниципальной услуги и отделом образования администрации Шаблыкинского района Орловской области (далее - отдел образования), предоставляющим муниципальную услугу.

1.3. Получателями муниципальной услуги являются физические лица и юридические лица, либо их уполномоченные представители.

1.4. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.4.1. Информация о предоставлении муниципальной услуги может быть получена:

- непосредственно в помещении отдела образования на личном приеме, на информационных стендах;

- с использованием средств телефонной связи, электронной почты;
- на официальном сайте отдела образования;
- в средствах массовой информации;
- с использованием информационной системы «Портал муниципальных услуг в области образования. Школа всем» ([http:// uslugi.vsopen.ru](http://uslugi.vsopen.ru));
- с использованием Федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)).

1.4.2. Место нахождения отдела образования: 303260, Орловская область, Шаблыкинский район, пгт. Шаблыкино, улица Ленина, дом 21

Справочные телефоны: 8(48644) 2-18-66, факс 8(48644) 2-18-66

Адрес электронной почты: [shablkinooopo@mail.ru](mailto:shablkinooopo@mail.ru);

Официальный сайт: <http://ooshr.ucoz.net> График работы: понедельник - пятница с 09.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00, выходные дни - суббота, воскресенье.

1.4.3. На информационных стендах размещается следующая информация:

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

- о порядке и условиях предоставления муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- сведения о местонахождении и контактных телефонах, адреса сайтов и электронной почты государственных учреждений, вышестоящих контролирующих и надзорных органов;

- текст административного регламента с приложениями (полная версия на официальном Интернет-сайте, Едином портале государственных и муниципальных услуг, извлечения - на информационных стендах);

- порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов и руководителей отдела образования, образовательных организаций.

При изменении информации по предоставлению муниципальной услуги осуществляется ее периодическое обновление.

1.4.4. Информирование с использованием средств телефонной и электронной связи при личном консультировании специалистом осуществляется в пределах его компетенции до полного удовлетворения информационных требований получателя муниципальной услуги.

1.4.5. Письменные разъяснения даются в установленном законодательством порядке при наличии письменного обращения заявителя.

1.4.6. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведения о ходе ее предоставления могут быть получены заявителем с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://gosuslugi.ru>) (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг) и государственной информационной системы «Портал государственных

и муниципальных услуг Орловской области» (<http://www.uslugi.vsopen.ru>) (далее - Портал государственных и муниципальных услуг Орловской области).

## **II. 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 муниципальных бюджетных образовательных организациях, расположенных на территории Шаблыкинского района».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется отделом образования администрации Шаблыкинского района.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является получение заявителем необходимой информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях, расположенных на территории Шаблыкинского района (далее - образовательные организации).

2.3.1. Заявителю предоставляется информация:

- о наименовании, месте нахождения, почтовом адресе, сайте, адресе электронной почты образовательных организаций;
- о режиме работы образовательных организаций;
- о количестве групп, классов, объединений дополнительного образования в образовательной организации, их комплектности;
- о нормативных правовых актах, регламентирующих деятельность образовательных организаций;
- о педагогическом составе образовательных организаций;
- о целях образовательного процесса;
- об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках;
- о порядке приема обучающихся, воспитанников в образовательные организации;
- о порядке перевода из одной образовательной организации в другую;
- об организации промежуточной, текущей и итоговой аттестации;
- о наличии дополнительных образовательных услуг, в том числе платных, и порядок их предоставления (на договорной основе);
- по иным вопросам, касающимся организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования по основным общеобразовательным программам, а также дополнительного образования в образовательных организациях.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

При личном обращении муниципальная услуга предоставляется сразу в день обращения.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в течение 3-х рабочих дней со дня регистрации заявления 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 Шаблыкинского района.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения в связи с предоставлением услуги:

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета», 29.07.2006, № 165);

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 30.07.2010, № 168);

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» («Российская газета», 31.12.2012, № 303);

- постановление Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 02.07.2012, № 148);

- постановление Правительства Российской Федерации от 25.08.2012 № 852 «Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг» («Российская газета», 31.08.2012, № 200);

- постановление Правительства Российской Федерации от 25.01.2013 № 33 «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг» («Собрание законодательства РФ», 04.02.2013, №5, ст. 377);

- приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 30.08.2013 № 1014 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам дошкольного образования» («Российская газета», № 238, 23.10.2013);

- приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 30.08.2013 № 1015 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования» («Российская газета», № 232, 16.10.2013);

- приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.08.2013 № 1008 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам» («Российская газета», № 279, 11.12.2013);

- приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 22.01.2014 № 32 «Об утверждении Порядка приема граждан на обучение по образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования» («Российская газета», № 83, 11.04.2014);

- приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.03.2014 № 177 «Об утверждении Порядка и условий осуществления перевода обучающихся из одной организации, осуществляющей образовательную деятельность по образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования, в другие организации, осуществляющие образовательную деятельность по образовательным программам соответствующих уровня и направленности» («Российская газета», № 109, 16.05.2014);

- приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 25.12.2013 № 1394 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего образования» («Российская газета», 14.02.2014, № 34);

- приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 26.12.2013 № 1400 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего общего образования» («Российская газета», 14.02.2014, № 34);

- Закон Орловской области от 06.09.2013 г. № 1525-ОЗ «Об образовании в Орловской области»;

- Закон Орловской области от 22 августа.2005 г. № 529-ОЗ «О гарантиях прав ребенка в Орловской области» с изменениями и дополнениями;

- уставами образовательных организаций, расположенных на территории Шаблыкинского района;

- иные правовые акты Российской Федерации, Орловской области, Шаблыкинского района, регламентирующие правоотношения, возникающие при предоставлении информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных бюджетных образовательных организациях, расположенных на территории Шаблыкинского района.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

-запрос заявителя по форме согласно приложению 1 к настоящему регламенту;

-документ, удостоверяющий личность заявителя (при личном приеме);

-документ, удостоверяющий полномочия представителя (законного представителя), при условии, если с запросом обращается представитель (законный представитель).

2.6.1.В запросе должны быть указаны: наименование юридического лица на бланке организации; для граждан - фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии); почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме) или адрес электронной почты (если ответ должен быть

направлен в форме электронного документа); интересующие заявителя вопрос, событие, факт, сведения, тема запрашиваемой информации; форма получения заявителем информации (информационное письмо на бумажном или электронном носителе); личная подпись заявителя или подпись должностного лица; дата.

2.6.2. Заявитель в подтверждение своих доводов вправе приложить к запросу необходимые документы и материалы или их копии.

2.6.3. Документы могут быть предоставлены лично, направлены по почте, а также в электронном виде, подписанные электронной подписью в соответствии с действующим законодательством.

2.7. Запрещается требовать от заявителя:

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

- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении муниципальной образовательной организации, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области и муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.8. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является несоответствие документов требованиям, указанным в п. 2.6. настоящего административного регламента.

2.8.1. Запрос, содержащий вопросы, решение которых не входит в компетенцию отдела образования или образовательной организации, направляется в течение 3-х рабочих дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в запросе вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

2.9. Основания для приостановления муниципальной услуги отсутствуют.

2.10. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- отсутствие в письменном запросе или запросе в форме электронного документа фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) заявителя и почтового или электронного адреса, по которому должен быть направлен ответ;

- невозможность прочтения запроса (об этом в течение 3-х рабочих дней со дня регистрации запроса сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес не поддаются прочтению);

- постановка в запросе вопроса, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми запросами, при отсутствии в запросе новых доводов или обстоятельств (в этом случае, начальник отдела образования вправе принять решение о безосновательности очередного запроса и прекращении переписки по данному вопросу; о данном решении уведомляется заявитель);

- наличие нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (должностное лицо вправе оставить запрос без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом);

- если ответ по существу поставленного в запросе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в запросе вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

В случае если причины, по которым ответ по существу запроса не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить запрос в отдел образования.

2.11. Муниципальная услуга и информация о ней предоставляются бесплатно.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.13. Письменный запрос подлежит обязательной регистрации в течение 1 календарного дня с момента поступления в отдел образования.

2.14. Требования к помещениям предоставления муниципальной услуги.

2.14.1. Прием заявителей осуществляется в помещении отдела образования.

2.14.2. Вход в помещение оборудуется соответствующими указателями.

2.14.3. Центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), предназначенной для доведения до сведения заинтересованных лиц информации о наименовании отдела образования.

2.14.4. В здании (помещении) оборудуются места для получения информации и заполнения необходимых документов, ожидания и приема получателей муниципальных услуг.

2.14.5. Места информирования, предназначенные для ознакомления с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

Информационные стенды должны содержать актуальную, исчерпывающую и понятную для посетителей информацию о предоставлении муниципальной услуги.

2.14.7. Места, где осуществляется ожидание, прием заявителей по вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, оборудуются стульями и столом, средствами пожаротушения.

2.14.8. Кабинеты, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны быть оборудованы табличками с указанием фамилий, имён, отчеств, должностей специалистов, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах должностным лицом одновременно ведется приём только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

2.14.9. В помещении здания на видном месте размещается схема расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников организации.

Помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- информированность заявителя о правилах и порядке предоставления муниципальной услуги;

- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций);

- уровень кадрового обеспечения предоставления муниципальной услуги;

- доля случаев предоставления муниципальной услуги с нарушением установленных сроков и условий ожидания приема в общем количестве исполненных заявлений о предоставлении муниципальной услуги;

- доля жалоб заявителей, поступивших в порядке досудебного обжалования решений, принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги, и действий (бездействий) должностных лиц управления образования, образовательных организаций в общем количестве обращений по вопросам предоставления муниципальной услуги;

своевременность предоставления муниципальной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления, установленным настоящим регламентом.

2.16. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме:



2.16.1. Запросы и обращения могут быть направлены в форме электронных документов с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет:

1) Запросы и обращения, поступившие в форме электронного документа по электронной почте, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим административным регламентом для письменных обращений. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2) Ответ на запрос, поступивший в отдел образования в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по указанному адресу электронной почты или в письменной форме по указанному почтовому адресу.

2.16.2. Заявители имеют возможность получения муниципальной услуги в электронной форме с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг и Портала государственных и муниципальных услуг Орловской области в части:

-получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

-ознакомления с формой заявления, необходимой для получения муниципальной услуги, обеспечения доступа к ней для копирования и заполнения в электронном виде;

-направления запроса и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

-осуществления мониторинга хода предоставления муниципальной услуги;

-получения результата предоставления муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством.

При направлении запроса о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявитель формирует заявление на предоставление муниципальной услуги в форме электронного документа и подписывает его электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона № 63-ФЗ «Об электронной подписи» и требованиями Федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных услуг».

При направлении запроса и прилагаемых к нему документов в электронной форме представителем заявителя, действующим на основании доверенности, доверенность должна быть представлена в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного лица, выдавшего (подписавшего) доверенность.

### **III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

3.1. При предоставлении муниципальной услуги осуществляются следующие административные процедуры:

1) прием запроса при личном обращении или при письменном обращении (в том числе в электронной форме);

2) регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

3) рассмотрение заявления и принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги;

4) выдача документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

3.2. Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги представлена в приложении 3 к административному регламенту.

3.3. Прием запроса при личном обращении или при письменном обращении (в том числе в электронной форме):

3.3.1. Юридическим фактом для начала предоставления муниципальной услуги является личное обращение заявителя.

Специалист уточняет у заявителя характер информации, за которой он обратился.

В зависимости от запрашиваемой информации специалист информирует заявителя об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях, расположенных на территории Шаблыкинского района.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заявителя время для устного консультирования.

Специалист предлагает получателю муниципальной услуги выбрать форму ознакомления с информацией об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях, расположенных на территории Шаблыкинского района:

-на бумажном носителе (информационные стенды, брошюры);

-в электронном виде (в том числе на официальном сайте отдела образования, образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», имеющем информационно-поисковую систему);

-путем предоставления устной информации.

Получатель муниципальной услуги выбирает одну или несколько форм ознакомления с информацией об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях, расположенных на территории Шаблыкинского района.

Специалист уточняет у получателя муниципальной услуги степень удовлетворенности полнотой полученной информации.

При ответах на телефонные звонки специалист подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившегося по интересующему его вопросу. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован другому должностному лицу или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.3.2. Перечень административных процедур предоставления муниципальной услуги при письменном запросе заявителя.

Основанием для начала осуществления административной процедуры по приему заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является поступление в отдел образования заявления о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов, представленных заявителем:

- посредством личного обращения заявителя;

- посредством почтового отправления; -

- посредством электронной почты;

- посредством технических средств Единого портала государственных и муниципальных услуг или Портала государственных и муниципальных услуг Орловской области.

3.3.2.1 Прием заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляют сотрудники отдела образования.

3.3.2.2. При поступлении заявления и прилагаемых к нему документов посредством личного обращения заявителя в отдел образования специалист, ответственный за прием и регистрацию документов, осуществляет следующую последовательность действий:

- 1) устанавливает предмет обращения;

- 2) устанавливает соответствие личности заявителя документу, удостоверяющему личность (в случае, если заявителем является физическое лицо);

- 3) проверяет наличие документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя физического или юридического лица (в случае, если с заявлением обращается представитель заявителя);

4) осуществляет сверку копий представленных документов с их оригиналами;

5) проверяет заявление и комплектность прилагаемых к нему документов на соответствие перечню документов, предусмотренных пунктом 2.6. административного регламента;

6) проверяет заявление и прилагаемые к нему документы на наличие подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание.

3.3.2.3. Максимальное время приема заявления и прилагаемых к нему документов при личном обращении заявителя не превышает 15 минут.

3.3.2.4. При отсутствии у заявителя, обратившегося лично, заполненного заявления или неправильном его заполнении специалист отдела образования, ответственный за прием и регистрацию документов, консультирует заявителя по вопросам заполнения заявления.

3.3.2.5. При поступлении заявления и прилагаемых к нему документов в отдел образования посредством почтового отправления специалист отдела образования, ответственный за прием заявлений и документов, осуществляет действия согласно пункту 3.3.2.2. административного регламента, кроме действий, предусмотренных подпунктами 2, 4 пункта 3.3.2.2. административного регламента.

3.3.2.6. Заявление, поступившее в форме электронного документа по электронной почте, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим административным регламентом для письменных обращений.

3.3.2.7. В случае поступления запроса о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов (при наличии) в электронной форме посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг или Портала государственных и муниципальных услуг Орловской области специалист отдела образования, ответственный за прием документов, осуществляет следующую последовательность действий:

1) просматривает электронные образы запроса о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов;

2) осуществляет контроль полученных электронных образцов заявления и прилагаемых к нему документов на предмет целостности;

3) фиксирует дату получения заявления и прилагаемых к нему документов;

4) в случае, если запрос о предоставлении муниципальной услуги и документы в электронной форме подписаны электронной подписью в соответствии с действующим законодательством, направляет заявителю через личный кабинет уведомление о получении запроса о предоставлении муниципальной услуги и прилагаемых к нему документов.

3.3.2.8. Максимальный срок осуществления административной процедуры не может превышать 3-х рабочих дней с момента поступления заявления в отдел образования.

3.3.2.9. Результатом исполнения административной процедуры по приему заявления и прилагаемых к нему документов, необходимых для

предоставления муниципальной услуги, является передача заявления и прилагаемых к нему документов сотруднику отдела образования, образовательной организации, ответственному за регистрацию поступившего запроса на предоставление муниципальной услуги.

3.4. Регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

3.4.1. Основанием для начала осуществления административной процедуры является поступление специалисту отдела образования, ответственному за регистрацию поступающих запросов на предоставление муниципальной услуги, заявления и прилагаемых к нему документов.

3.4.2. Специалист отдела образования осуществляет регистрацию заявления и прилагаемых к нему документов в соответствии с порядком делопроизводства, установленным отделом образования, в том числе осуществляет внесение соответствующих сведений в журнал регистрации обращений о предоставлении муниципальной услуги и (или) в соответствующую информационную систему отдела образования.

3.4.3. Регистрация заявления и прилагаемых к нему документов, полученных посредством личного обращения заявителя, посредством почтового отправления, в том числе электронной почтой, осуществляется в срок, не превышающий 1 календарного дня с даты поступления заявления и прилагаемых к нему документов в отдел образования.

3.4.5. Регистрация заявления и прилагаемых к нему документов, полученных в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг или Портал государственных и муниципальных услуг Орловской области, осуществляется не позднее 1 календарного дня, следующего за днем их поступления в отдел образования.

3.4.6. После регистрации заявление и прилагаемые к нему документы передаются руководителю отдела образования для дачи поручений, затем направляются на рассмотрение специалисту отдела образования, ответственному за подготовку документов по муниципальной услуге.

3.4.7. Максимальный срок осуществления административной процедуры не может превышать 3 рабочих дня.

3.4.8. Результатом исполнения административной процедуры по регистрации заявления и прилагаемых к нему документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является передача заявления и прилагаемых к нему документов сотруднику отдела образования, образовательной организации, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.4.9. При обращении заявителя за получением муниципальной услуги в электронной форме отдел образования направляет на Единый портал государственных и муниципальных услуг или Портал государственных и муниципальных услуг Орловской области посредством технических средств связи уведомление о завершении исполнения административной процедуры с указанием результата осуществления административной процедуры.

3.5. Рассмотрение заявления и принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги:

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления и документов специалисту отдела образования, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.5.2. Специалист отдела образования, ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет следующие действия:

а) проверяет на оформление заявления в соответствии с требованиями, изложенными в пункте 2.6. административного регламента;

б) проверяет заявление на наличие или отсутствие оснований, указанных в пункте 2.10. административного регламента;

в) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение запроса, имеет право пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц; принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

г) осуществляет подготовку ответа с указанием запрашиваемой информации либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.5.3. В случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, изложенных в пункте 2.10. административного регламента, специалист отдела образования, ответственный за предоставление муниципальной услуги, готовит мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги и направляет на подпись начальнику отдела образования.

3.5.4. В случае если заявление оформлено в соответствии с требованиями, изложенными в пункте 2.6. административного регламента, и в случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, изложенных в пункте 2.10. административного регламента, специалист отдела образования, ответственный за предоставление муниципальной услуги, принимает решение о предоставлении муниципальной услуги и подготавливает письменный ответ с указанием запрашиваемой информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в образовательных организациях, расположенных на территории Шаблыкинского района, и направляет указанные документы на подпись начальнику отдела образования.

3.5.5. Результатом административной процедуры является подписанный начальником отдела образования письменный ответ, содержащий запрашиваемую информацию, или мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

3.5.6. При обращении заявителя за получением муниципальной услуги в электронной форме отдел образования направляет на Единый портал государственных и муниципальных услуг или Портал государственных и

муниципальных услуг Орловской области посредством технических средств связи уведомление о завершении исполнения административной процедуры с указанием результата осуществления административной процедуры.

3.6. Выдача документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги:

3.6.1. Основанием для начала административной процедуры является подписанный ответ, содержащий запрашиваемую информацию, или мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

3.6.2. Ответ заявителю может быть дан в устной форме в случае, если заявитель обратился устно (по телефону) и не возражает на получение результата предоставления муниципальной услуги в устной форме.

3.6.3. Выдача результата предоставления муниципальной услуги осуществляется способом, указанным заявителем при подаче заявления и необходимых документов на получение муниципальной услуги, в том числе:

-при личном обращении в отдел образования;

-посредством почтового отправления на адрес заявителя, указанный в заявлении (в том числе на адрес электронной почты);

-через личный кабинет на Едином портале государственных и муниципальных услуг или Портале государственных и муниципальных услуг Орловской области.

3.6.4. Максимальный срок осуществления административной процедуры не может превышать 3-х рабочих дней.

3.6.5. При обращении заявителя за получением муниципальной услуги в электронной форме отдел образования направляет на Единый портал государственных и муниципальных услуг или Портал государственных и муниципальных услуг Орловской области посредством технических средств связи уведомление о завершении исполнения административной процедуры с указанием результата осуществления административной процедуры.

#### **IV. Формы контроля за исполнением административного регламента**

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

4.2. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается начальником отдела образования.

4.3. Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании квартальных или годовых планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению заинтересованных лиц). При плановой проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

4.6. Результаты проверки оформляются в виде акта (справки, письма), в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.7. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением муниципальной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации при условии, что она не является конфиденциальной.

4.8. Получатели услуги и другие заинтересованные лица могут принимать участие в мониторингах, электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления услуги, соблюдения положений настоящего регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим регламентом.

4.9. Специалисты отдела образования, ответственные за исполнение услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения административных процедур, указанных в регламенте.

4.10. Персональная ответственность за предоставление услуги специалистов отдела образования закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

#### **V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия), осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги**

5.1. Заинтересованные лица имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке путём обращения непосредственно к начальнику отдела образования, в котором им оказывается услуга, а также в администрацию Шаблыкинского района.

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке заинтересованные лица могут обжаловать решения, действия (бездействие):

- специалистов отдела образования - начальнику отдела образования;
- начальника отдела образования - Главе муниципального образования

Шаблыкинского района Орловской области.

5.2.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются:

- а) нарушение срока регистрации заявления;
- б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- в) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Орловской области для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Орловской области для предоставления муниципальной услуги;

д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с



ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Орловской области;

е) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и Орловской области;

ж) отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в отдел образования жалобы гражданина на решения и действия (бездействие), осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Обращение (жалоба) подается (направляется) в письменной форме (Приложение 2 к регламенту), в форме электронного документа либо в ходе личного приема. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению документы и материалы либо их копии.

5.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, образовательной организации, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица органа, образовательной организации, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, образовательной организации, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, образовательной организации, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4.1. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных пунктом 2.6 настоящего регламента;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено пунктом 2.6. настоящего регламента, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не соответствуют пунктам 2.8. и 2.9. настоящего регламента;

б) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы;

7)отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

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

5.5.Обращения и жалобы рассматриваются в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.5.1.Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

1) Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в соответствии с пунктом 5.2. настоящего регламента.

2)Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта отдела образования, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.6. Должностные лица, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, проводят личный приём заявителей по утверждённому графику или в соответствии с режимом работы.

5.6.1. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.6.2.Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным

полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6.3. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено настоящим регламентом, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.6.4. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.6.3. настоящего регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.6.5. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, в соответствии с пунктом 5.2. настоящего регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.7. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалоб граждан, достижение по взаимному согласию договоренности (в случае личного устного обращения) или подготовка и направление заявителю мотивированного ответа (в случае письменного обращения).

Приложение 1

к административному регламенту «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных бюджетных образовательных организациях, расположенных на территории Шаблыкинского района»

ФОРМА ЗАПРОСА

В \_\_\_\_\_  
(наименование юридического лица, в которое направляется запрос: управление образования, образовательная организация)  
фамилия, имя, отчество (при наличии последнего) заявителя (для физического лица) или наименование (для юридического лица)

проживающего по адресу (для физического лица) или местонахождение (для юридического лица): \_\_\_\_\_

почтовый адрес заявителя с индексом (указывается, если заявитель хочет получить ответ в письменной форме)  
или электронный адрес (указывается, если заявитель хочет получить ответ в электронной форме)

запрос  
(изложение сути запроса)

---

---

---

---

---

---

Информацию прошу предоставить на \_\_\_\_\_ носителе.  
(бумажном или электронном)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(подпись заявителя)

Приложение 2

к административному регламенту «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных бюджетных образовательных организациях, расположенных на территории Шаблыкинского района»

\_\_\_\_\_ (ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от \_\_\_\_\_  
(ФИО заявителя)

**Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги**  
**Я,** \_\_\_\_\_  
(ФИО заявителя)

проживающий по адресу \_\_\_\_\_  
(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени \_\_\_\_\_  
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества бюджетной услуги \_\_\_\_\_  
допущенное \_\_\_\_\_

(наименование организации, допустившей нарушение стандарта) в части следующих требований:

1. \_\_\_\_\_  
(описание нарушения, в т. ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)
2. \_\_\_\_\_  
(описание нарушения, в т. ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений: обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу \_\_\_\_\_ (да/нет)

обращение к руководителю организации, оказывающей услугу \_\_\_\_\_ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы \_\_\_\_\_ (да/нет)

2. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя \_\_\_\_\_ (да/нет)

3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем организации, оказывающей услугу \_\_\_\_\_ (да/нет)

4. \_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_

6. \_\_\_\_\_

Копии имеющихся документов, указанных в п. 1-3 прилагаю к жалобе \_\_\_\_\_ (да/нет)

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО

паспорт серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

выдан \_\_\_\_\_

дата выдачи \_\_\_\_\_

*подпись*

контактный телефон \_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_

Приложение 3

к административному регламенту «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных бюджетных образовательных организациях, расположенных на территории Шаблыкинского района»

**БЛОК-СХЕМА**  
**по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных бюджетных образовательных организациях, расположенных на территории Шаблыкинского района»**

