

УТВЕРЖДЕН  
постановлением администрации  
города Невинномысска  
от 19 апреля 2011 № 1050

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
предоставления муниципальной услуги по  
предоставлению информации об образовательных программах и учебных  
планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей),  
годовых календарных учебных графиках

**I. Общие положения**

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках (далее соответственно – административный регламент, муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности муниципальной услуги, определения сроков, последовательности действий при осуществлении полномочий по предоставлению информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках.

2. Получателями муниципальной услуги являются все заинтересованные лица, граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, юридические лица.

3. Для получения муниципальной услуги заявителю не требуется предварительное обращение в иные ведомства и организации.

**II. Требования к стандарту предоставления муниципальной услуги**

4. Муниципальная услуга по предоставлению информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках предоставляется муниципальными общеобразовательными учреждениями и учреждениями дополнительного образования детей (далее – ОУ и УДОД соответственно), расположенными на территории города Невинномысска (приложение 1 к административному регламенту).

Муниципальная услуга предоставляется работниками ОУ и УДОД (далее – специалисты).

Прием заявителей для предоставления муниципальной услуги осуществляют работники ОУ и УДОД по следующему графику:

ежедневно с 8-00 до 17-00, кроме выходных и праздничных дней;  
перерыв с 12-00 до 13-00.

5. Результат предоставления муниципальной услуги

Юридическим фактом, которым начинается предоставление муниципальной услуги, является обращение в ОУ или УДОД заявителя.

Конечными результатами предоставления муниципальной услуги могут являться:

предоставление информации в электронном виде либо на бумажном носителе об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках;

отказ в предоставлении информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках.

Процедура предоставления муниципальной услуги завершается путем получения заявителем:

запрашиваемой информации в электронном виде либо на бумажном носителе;

уведомления об отказе в предоставлении запрашиваемой информации.

6. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Законом Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании»;

Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.06.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 19.03.2001 № 196 «Об утверждении Типового положения об общеобразовательном учреждении»;

приказом Министерства образования Российской Федерации от 09.03.2004 № 1312 «Об утверждении федерального базисного учебного плана и примерных учебных планов для образовательных учреждений Российской Федерации, реализующих программы общего образования».

7. Срок предоставления муниципальной услуги.

Общий срок принятия решения о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги не должен превышать 3 рабочих дней со дня подачи заявления.

8. Время прохождения отдельных административных процедур составляет:

прием и регистрация заявления – 10 минут;

принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги – один рабочий день.

9. Для предоставления муниципальной услуги заявитель подает письменное заявление (приложение № 2 к административному регламенту), которое должно быть написано на русском языке.

10. В заявлении должны быть указаны:

наименование образовательного учреждения;  
или фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица;  
фамилия, имя, отчество заявителя;  
почтовый адрес, по которому специалистом должен быть направлен  
ответ;

изложение сути обращения;  
личная подпись заявителя.

11. Заявление должно быть четко и разборчиво напечатано (написано) синими или черными чернилами (пастой), в тексте документа не допускаются подчистки, приписки, наличие зачеркнутых слов, нерасшифрованные сокращения, исправления, за исключением исправлений, скрепленных печатью и заверенных подписью уполномоченного лица. Написание заявления карандашом не допускается.

12. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Получателю отказывается в предоставлении муниципальной услуги в случае:

отсутствия в письменном обращении фамилии заявителя, направившего обращение, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

содержание в письменном обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

текст письменного обращения не поддается прочтению, в том числе фамилия и почтовый адрес заявителя;

наличие данного заявителю ранее ответа по существу поставленных в письменном обращении вопросов.

13. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

14. Максимальные сроки ожидания.

Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов для предоставления муниципальной услуги не превышает 10 минут.

Максимальное время ожидания в очереди на прием к должностному лицу или для получения консультации не превышает 20 минут.

Максимальное время приема должностными лицами составляет 20 минут.

Максимальное время ожидания в очереди для получения документов не превышает 10 минут.

15. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

Расположение ОУ или УДОД, в том числе их обособленных подразделений, осуществляется с учетом пешеходной доступности (не более 10 минут пешком) для заявителей от остановок общественного транспорта.

Помещения ОУ и УДОД, их обособленных подразделений соответствуют Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03» и оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Исполнение муниципальной услуги осуществляется в рабочих кабинетах на рабочих местах специалистов ОУ и УДОД.

Рабочие места специалистов, осуществляющих предоставление муниципальной услуги, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

16. Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации.

При недостаточном естественном освещении информационные стенды дополнительно освещаются, высота шрифта основного текста не менее 5 мм. Одна треть стенда располагается выше уровня глаз человека среднего роста. Шрифт четкий, цвет – яркий, контрастный к основному фону.

Информация на информационных стендах расположена последовательно, логично.

Интернет-сайт администрации города Невинномысска Ставропольского края:

содержит список регламентированных муниципальных услуг, предоставляемых ОУ и УДОД, тексты регламентов, приложения к регламентам, образцы заполнения заявлений и бланки заявлений или иметь ссылки на сайты, содержащие эти сведения;

предоставляет пользователям возможность:

распечатки бланков заявлений;

обмена мнениями по вопросам предоставления муниципальных услуг;

направления обращения и получения ответа в электронном виде.

17. Требования к местам ожидания

Места ожидания соответствуют комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов.

Места ожидания в очереди на прием к специалисту оборудованы стульями (кресельными секциями, скамьями, банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не менее 5 мест.

18. В ОУ и УДОД организуется предварительная дистанционная запись заинтересованных лиц по телефону.

19. Требования к оформлению входа в здание

Здания (строения), в которых располагаются ОУ и УДОД, их обособленные подразделения оборудованы отдельным входом для свободного доступа заявителей в помещение.

20. Входы в помещения оборудованы пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

21. Центральный вход в здания ОУ и УДОД оборудуются информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию об ОУ или УДОД:

наименование;

место нахождение;

режим работы;  
адрес официального Интернет-сайта;  
телефонные номера и электронный адрес справочной службы.

22. Требования к местам для информирования заявителей, получения информации и заполнения необходимых документов.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, размещаются на 1 этаже и оборудуются:

информационными стендами;  
стульями, столами (стойками);  
образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями;  
схемой расположения специалистов.

Сведения о местонахождении, контактных телефонах, графике работы ОУ и УДОД размещаются:

на информационном стенде перед входом в здание, в котором располагается ОУ или УДОД;

на Интернет-сайте администрации города Невинномысска [www.nevinsk.ru](http://www.nevinsk.ru).

23. На информационных стендах ОУ и УДОД размещается следующая информация:

образец оформления заявления (приложение 2 к административному регламенту);

перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и требования, предъявляемые к этим документам;

выписка из настоящего административного регламента;

блок-схема, наглядно отображающая алгоритм прохождения административных процедур (приложение 3 к административному регламенту) и краткое описание порядка, сроков и результата предоставления муниципальной услуги;

порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц ОУ или УДОД.

На Интернет-сайте администрации города Невинномысска [www.nevinsk.ru](http://www.nevinsk.ru), размещается следующая информация:

наименование муниципальной услуги;

описание результатов предоставления муниципальной услуги;

категория заявителей, которым предоставляется муниципальная услуга;

месторасположение, график работы, номера телефонов, адреса электронной почты ОУ и УДОД;

максимально допустимые сроки предоставления муниципальной услуги;

основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги и требования, предъявляемые к этим документам;

форма (образец) заявления, заполнение которого необходимо для предоставления муниципальной услуги;

текст административного регламента с приложениями;

порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;  
порядок получения консультаций;  
порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов ОУ или УДОД, предоставляющих муниципальную услугу.

#### 24. Требования к местам приема заявителей

Прием заявителей осуществляется в кабинетах специалистов ОУ и УДОД.

Для удобства заявителей помещения для непосредственного взаимодействия специалистов и заявителей размещены на нижнем или 2 этаже здания (строения).

Прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и выдача документов (информации) по окончании предоставления муниципальной услуги осуществляются в одном кабинете.

25. Консультирование (предоставление справочной информации) заявителей осуществляется в отдельном кабинете.

Кабинеты приема заявителей оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера кабинета;

фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

времени перерыва на обед, технического перерыва.

Каждое рабочее место специалистов ОУ и УДОД оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и копирующим устройствам.

При организации рабочих мест предусмотрена возможность свободного входа и выхода специалистов из помещения при необходимости.

#### 26. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Показателями доступности муниципальной услуги являются:

степень открытости информации об услуге;

создание комфортных условий для заявителей при предоставлении муниципальной услуги;

размещение в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, средствах массовой информации, информационном стенде сведений о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах отдела образования, школ, должностных лицах отдела образования и школ, ответственных за предоставление муниципальной услуги, последовательности и сроках предоставления муниципальной услуги;

ресурсное обеспечение исполнения настоящего административного регламента;

предоставление муниципальной услуги 5 дней в неделю, не менее 7 часов в день;

условия доступа к территориям, зданиям и помещениям – территориальная доступность, здание учреждения расположено в центре населенного пункта, в шаговой доступности от остановки общественного транспорта, в наличии необходимое количество парковочных мест, в т. ч. для

инвалидов;

наличие необходимой инфраструктуры – пандусы, лифты, оборудованные места ожидания;

режим работы, удобный для заявителей;

усовершенствование системы пространственно-ориентирующей информации - наличие информационных стендов, указателей;

Потребителями муниципальной услуги являются граждане независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, религиозных верований.

Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги;

степень удовлетворенности заявителей предоставленной муниципальной услугой;

количество поданных в установленном порядке обоснованных жалоб на действия (бездействие) должностных лиц отдела образования и работников образовательных учреждений, осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги;

регулярный мониторинг мнений потребителей услуги.

### III. Порядок предоставления муниципальной услуги

27. Состав и последовательность административных действий (процедур).

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

консультирование (информирование) граждан о предоставлении муниципальной услуги;

прием и регистрация заявления для предоставления муниципальной услуги;

принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги.

28. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

Информация о порядке и процедуре предоставления муниципальной услуги представляется ОУ и УДОД, а также располагается на сайте отдела образования администрации города Невинномысска <http://neveducation.ucoz.ru>.

Посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, размещения на информационном стенде;

с использованием средств телефонной связи, электронного информирования.

29. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

достоверность предоставляемой информации;

четкость в изложении информации;

полнота информации;

наглядность форм предоставляемой информации;

удобство и доступность получения информации;  
оперативность предоставления информации.

30. Информация о правилах предоставления муниципальной услуги сообщается при личном (очном) или письменном обращении, включая обращение по электронной почте, по телефонам ОУ и УДОД, размещается на Интернет-сайте, на информационных стендах, в средствах массовой информации.

31. Устное информирование граждан осуществляется специалистами ОУ и УДОД:

при личном обращении;  
по телефону.

32. Письменные разъяснения даются ОУ или УДОД при наличии письменного обращения заявителя.

33. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения запроса не должен превышать 1 месяца с момента регистрации такого обращения, если обращение не требует дополнительного изучения и проверки.

При необходимости истребования сведений в других органах срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 2 месяца. При этом заявителю направляется уведомление о продлении срока рассмотрения его обращения.

34. Порядок получения консультаций о предоставлении муниципальной услуги.

Основными требованиями при консультировании являются:

актуальность;  
своевременность;  
четкость в изложении материала;  
полнота консультирования;  
удобство и доступность.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

порядок предоставления муниципальной услуги;  
сроки исполнения муниципальной услуги;  
порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

Консультации предоставляются при личном обращении, посредством Интернет-сайта, телефона или электронной почты.

35. Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации, радио, телевидения (далее - СМИ).

Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, размещения на сайтах отдела образования администрации города Невинномысска, ОУ и УДОД.

36. Порядок обращения за предоставлением муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется при личном (очном) или письменном обращении, включая обращение по электронной почте, по телефонам ОУ и УДОД.



37. Датой обращения и подачи заявления является день получения и регистрации обращения или заявления должностным лицом ОУ или УДОД.

38. При ответах на телефонные звонки и устные обращения работники ОУ и УДОД, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют граждан по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

39. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя в ОУ или УДОД.

Ответственность за прием и регистрацию заявлений несет специалист, ответственный за прием документов.

При отсутствии у заявителя заполненного заявления либо если в заявлении не полностью записаны фамилия, имя, отчество заявителя, его адрес, то специалист, ответственный за прием документов, заполняет его самостоятельно в программно-техническом комплексе (с последующим представлением на подпись заявителю) или помогает заявителю собственноручно заполнить заявление.

40. Специалист, ответственный за прием документов:  
устанавливает предмет обращения, личность заявителя;  
проверяет правильность заполнения заявления.

41. Специалист, ответственный за прием документов, вносит в журнал учета приема заявлений о предоставлении муниципальной услуги запись о приеме заявления.

Специалист, ответственный за прием заявления, оформляет расписку о приеме документов по установленной форме.

42. Специалист, ответственный за прием документов, передает заявителю первый экземпляр расписки, а второй экземпляр прикладывает к заявлению.

43. Прием заявлений для предоставления муниципальной услуги от заявителя по почте.

Специалист, ответственный за прием заявлений:  
получает входящую корреспонденцию, анализирует полученные заявления для предоставления муниципальной услуги;

проверяет полученное заявление для предоставления муниципальной услуги;

определяет на основании представленных документов право заявителя на получение муниципальной услуги;

регистрирует в журнал учета приема заявлений о предоставлении

муниципальной услуги;

готовит расписку в 2-х экземплярах о получении заявления и один экземпляр расписки направляет заявителю по почте, а второй экземпляр остается у специалиста.

Максимальный срок выполнения действия составляет 15 минут.

При поступлении заявления по почте днем обращения для предоставления муниципальной услуги считается дата, указанная на почтовом штемпеле организации федеральной почтовой связи по месту отправления заявления.

Процедура завершается получением заявителем расписки о приеме заявления.

44. Прием заявления для предоставления муниципальной услуги от заявителя по электронной почте.

При поступлении обращения заявителя по электронной почте с указанием адреса электронной почты и/или почтового адреса пользователя, должностное лицо, ответственное за прием и отправку документов по электронной почте распечатывает указанное обращение и передает его в день поступления обращения работнику, ответственному за регистрацию поступающих документов, для его регистрации в установленном порядке.

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

проверяет полученное заявление для предоставления муниципальной услуги;

определяет на основании представленного заявления право заявителя на получение муниципальной услуги;

регистрирует в журнал учета приема заявлений о предоставлении муниципальной услуги;

готовит расписку о принятии заявления и отсканированный экземпляр расписки направляет заявителю по электронной почте, а бумажный экземпляр остается у специалиста.

Максимальный срок выполнения действия составляет 15 минут.

При поступлении заявления по электронной почте днем обращения для предоставления муниципальной услуги считается дата поступления письма на электронный ящик ОУ или УДОД.

Процедура завершается получением заявителем расписки о приеме заявления.

45. Принятие решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги принимает специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги.

Основанием для начала процедуры принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной является наличие заявления.

Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги принимается, не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем получения заявления.

Общий максимальный срок принятия решения об отказе в

предоставлении муниципальной услуги не может превышать одного рабочего дня.

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги готовит уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги, подписывает его самостоятельно и передает специалисту, ответственному за отправку почты.

Специалист, ответственный за отправку почты при наличии адреса электронной почты заявителя пересылает ему электронную версию уведомления и направляет данное уведомление по электронной почте.

Процедура завершается направлением заявителю уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

46. Результатом предоставления муниципальной услуги является полученный заявителем устный, письменный ответ должностного лица, содержащий информацию об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках образовательных учреждений города либо отказ в получении муниципальной услуги.

#### IV. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

47. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений специалистами осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Ставропольского края.

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

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

48. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании индивидуальных правовых актов (приказов, распоряжений) министерства образования Ставропольского края, администрации города Невинномысска, отдела образования администрации города Невинномысска, ОУ или УДОД.

Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании планов работы министерства образования Ставропольского, края администрации города Невинномысска, отдела образования администрации города

Невинномысска) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия.

Справка подписывается председателем комиссии.

49. ОУ и УДОД могут проводить с участием представителей общественности опросы, форумы и анкетирование получателей муниципальной услуги по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, сроков и последовательности действий (административных процедур), соблюдения положений административного регламента.

50. Персональная ответственность.

Специалист, ответственный за прием заявлений, несет персональную ответственность за:

соблюдение сроков и порядок приема документов, установленных настоящим административным регламентом;

правильность внесения записи в журнал учета приема заявлений для предоставления муниципальной услуги, оформления расписки, в соответствии с требованиями настоящего административного регламента;

правильность принятия решения о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги;

соблюдение графика приема граждан;

соблюдение требований административного регламента.

Персональная ответственность специалистов ОУ и УДОД закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

За допущенные нарушения правильности действий и сроков, указанных в административном регламенте, руководитель ОУ или УДОД принимает решение о привлечении работников к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края.

V. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги

51. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц ОУ и УДОД в досудебном и судебном порядке.

Заявитель может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, нарушении положений административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики, обратившись с жалобой лично или направив письменное обращение, жалобу (претензию) в ОУ или УДОД, отдел образования администрации города Невинномысска, администрацию города Невинномысска, прокуратуру города Невинномысска.

52. Жалоба заявителя должна содержать следующую информацию:  
фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается сообщение, его место жительства;  
наименование органа, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы заявителя;  
суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);  
сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

Жалоба подписывается подавшим ее получателем муниципальной услуги.

53. Жалоба подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления.

54. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения.

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса другим государственным органам, органам местного самоуправления и иным должностным лицам для получения, необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, руководитель ОУ или УДОД вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

55. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Отдел вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную

охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

56. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить повторное обращение.

57. Основанием для начала процедур досудебного обжалования является несогласие заявителя с отказом в предоставлении муниципальной услуги, получение расписки о приеме документов с указанием недостающих документов, отсутствие сообщения в установленный административным регламентом срок о принятом решении.

58. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства, в том числе копия перечня препятствий, уведомления, иных документов на усмотрение заявителя. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

В случае необходимости заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

При желании заявителя обжаловать действия или бездействие должностного лица, последний обязан сообщить ему свои фамилию, имя, отчество, должность, и фамилию, имя, отчество, должность лица, которому могут быть обжалованы действия.

59. Заявители могут обжаловать действие или бездействие: должностных лиц ОУ или УДОД – руководителю ОУ или УДОД; руководителя ОУ или УДОД – в отдела образования администрации города Невинномысска, прокуратуру.

Заявление об обжаловании подается в произвольной форме.

60. Жалоба, содержащая вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц ОУ, УДОД отдела образования администрации города Невинномысска и администрации города Невинномысска, направляется в течение 3 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в жалобе вопросов, с уведомлением лица, направившего жалобу, о ее переадресации.

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

По результатам рассмотрения жалобы должностным лицом принимается

решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

Результатом досудебного письменного или устного обжалования является:

решение о предоставлении муниципальной услуги.

Процедура досудебного обжалования завершается путем получения заявителем:

муниципальной услуги.

61. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, о действии или бездействии должностных лиц ОУ или УДОД в судебном порядке, подав письменное заявление в трехмесячный срок со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и законных интересов, в суд общей юрисдикции города Невинномысска.

Управляющий делами  
администрации города  
Невинномысска

О.Н.Шевченко

---

Приложение визирует:

Заведующий отделом  
образования администрации  
города Невинномысска

Л.С.Брацьхина