|  |  |
| --- | --- |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕУТВЕРЖДЕНпостановлением администрации городаот 28.11.2019 № 1796 |

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), календарных учебных графиках»**

**I. Общие положения**

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), календарных учебных графиках» (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, устанавливает порядок, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении данной муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей

Заявителями являются физические и юридические лица, заинтересованные в получении Услуги, а также лица, уполномоченные заявителями в установленном законом порядке, при наличии согласия на обработку персональных данных.

# **1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги**

Устанавливается следующий порядок получения информации по вопросам предоставления услуги, сведений о ходе предоставления услуги:

- доступ к информации о предоставлении услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию, регистрацию (или авторизацию) заявителя или предоставление им персональных данных;

- при направлении запроса на получение услуги в электронном виде заявителю направляются сведения о ходе предоставления услуги с использованием средств Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Тамбовской области;

- информация о предоставлении услуги размещается в открытом доступе в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (gosuslugi.ru); на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Тамбовской области (gosuslugi68.ru) (далее - Порталы); на официальном сайте администрации города Рассказово (<http://www.g31.tmbreg.ru/>), Организаций и на информационных стендах Организаций.

Устанавливаются следующие форма, место размещения и способы получения заявителями справочной информации (место нахождения и график работы, справочные телефоны, адрес официального сайта в сети «Интернет», электронной почты отдела образования администрации города Рассказово, Организаций):

- справочная информация размещается на Порталах, на официальном сайте администрации города Рассказово¸ отдела образования администрации города Рассказово, Организаций в электронной форме, на информационных стендах Организаций на бумажном носителе.

Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах Интернет-сайтов, адресах электронной почты Организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, приводятся в приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

При непосредственном обращении гражданина в Организацию с целью получения информации о предоставлении муниципальной услуги должностное лицо, осуществляющее устное информирование, принимает все необходимые меры для предоставления исчерпывающего ответа получателю.

Если информация, полученная в Организации, не удовлетворит гражданина, он вправе обратиться в отдел образования в письменном виде, устно или в электронной форме.

Местонахождение отдела образования: 393250, Тамбовская область, г.Рассказово, ул.Октябрьская, 1А;

контактные телефоны (телефоны для справок) – 8(47531) 30800; 8(47531) 38446;

Интернет-сайт: [http://rasskazovogoro№o.68edu.ru/](http://rasskazovogorono.68edu.ru/)

адрес электронной почты: rasskazovo-goro№o@ya№dex.ru

II. Стандарт предоставления Услуги

2.1 Наименование муниципальной услуги

Предоставление информации об образовательных программах и

учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), календарных учебных графиках

2.2. Наименование организаций, предоставляющих муниципальную услугу.

Муниципальная услуга предоставляется уполномоченной организацией, сведения о которой, а также о ее графике (режиме) работы указаны в [приложении №1](#sub_1001) к настоящему Административному регламенту.

Выполнение административных процедур в рамках предоставления услуги осуществляется должностным лицом Организации, ответственным за предоставление услуги, (далее - Должностное лицо Организации) в соответствии с установленным распределением должностных обязанностей.

Персональная ответственность Должностного лица Организации закрепляется в его должностной инструкции в соответствии с требованиями законодательства.

Деятельность Организаций по предоставлению муниципальной услуги организует и контролирует отдел образования администрации города Рассказово.

# **2.3. Результат предоставления муниципальной услуги**

Результатом предоставления муниципальной услуги является получение или отказ в получении информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), календарных учебных графиках.

# **2.4. Срок предоставления услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении услуги, срок приостановления предоставления услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена нормативными правовыми актами Российской Федерации и Тамбовской области, муниципальными правовыми актами, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления услуги**

Информация предоставляется постоянно; в форме устного информирования осуществляется непосредственно при обращении, если запрашиваемая заявителем информация не требует последующего письменного информирования. Время ожидания заявителя при индивидуальном устном информировании не может превышать 30 минут.

Срок предоставления Услуги в форме письменного информирования - 10 рабочих дней с момента обращения заявителя.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, с указанием их реквизитов

-[Конституция Российской Федерации](http://docs.cntd.ru/document/9004937);

-Федеральный закон Российской Федерации [от 29.12.2012 № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/902389617);

-Закон Российской Федерации [от 24.07.1998 № 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/901713538);

-Федеральный закон Российской Федерации [от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/901978846);

-Федеральный закон Российской Федерации [от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации"](http://docs.cntd.ru/document/901876063);

-Федеральный закон Российской Федерации;

-Федеральный закон Российской Федерации [от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](http://docs.cntd.ru/document/902228011);

-Федеральный закон Российской Федерации [от 27.07.2006 № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации"](http://docs.cntd.ru/document/901990051).

-Федеральный закон Российской Федерации [от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных"](http://docs.cntd.ru/document/901990046).

-[Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р "Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями и органами субъектов Российской Федерации, и муниципальными учреждениями"](http://docs.cntd.ru/document/902191383);

-[Приказ Министерства образования и науки РФ 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"](http://docs.cntd.ru/document/499044345);

-[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"](http://docs.cntd.ru/document/499044346);

-Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации России [от 29.08.2013 № 1008 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам"](http://docs.cntd.ru/document/499060765);

-Закон Тамбовской области от 01.10.2013 № 321-З «Об образовании в Тамбовской области»;

-постановление администрации города Рассказово от 18.10.2019 № 1569 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг».

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем

При обращении за получением Услуги заявитель предоставляет:

- документ, удостоверяющий личность заявителя;

- документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя действовать от его имени (по необходимости);

- заявление установленной формы согласно приложению, в том числе в форме электронного документа. Запрос в форме электронного документа может быть направлен по электронной почте или на официальный сайт Организации.

При предоставлении Услуги в устной форме или посредством обращения к информационным системам документы не требуются.

Письменное заявление должно быть представлено на русском языке, либо иметь надлежащим образом заверенный перевод на русский язык.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе представить

Дополнительных документов для предоставления муниципальной услуги не требуется.

Организации 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 в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Тамбовской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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»;

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

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

**Основания для отказа в приеме документов с целью оказания услуги отсутствуют.**

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

В предоставлении муниципальной Услуги отказывается в случае, если:
- запрашиваемая информация содержит сведения, не подлежащие разглашению;
- запрашиваемая информация касается третьих лиц;
- запрашиваемая информация не относится к исполнению муниципальной услуги;
- текст письменного обращения не поддается прочтению.
- в случае отсутствия у Организации свидетельства о государственной аккредитации той или иной образовательной программы.

В случае отказа в предоставлении муниципальной слуги заявителю в течение 3-х рабочих дней направляется письменное уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

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

**Предоставление иных услуг, необходимых и обязательных для предоставления услуги, в том числе сведений о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении услуг, не требуется.**

2.11. Размер и основание взимания платы с заявителя за предоставление муниципальной услуги

**За предоставление муниципальной услуги плата с заявителя не взимается.**

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

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления Муниципальной слуги не более 15 минут.

2.13. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

Заявление о предоставлении услуги и прилагаемые к нему документы, представленные на бумажном носителе заявителем лично регистрируются в день поступления в Организацию.

Запрос о предоставлении услуги, поступивший в форме электронного документа, регистрируется не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления заявления о предоставлении и прилагаемых к нему документов.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам (информационным уголкам) с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

2.14.1. Помещение, предназначенное для работы с заявителями по приему заявлений и выдачи документов, обеспечивается необходимым оборудованием, канцелярскими принадлежностями, офисной мебелью, системой вентиляции воздуха, телефоном, доступом к гардеробу.

В указанных помещениях размещаются информационные стенды, обеспечивающие получение заявителями информации о предоставлении муниципальной услуги.

Информационные стенды, столы (стойки) для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лицам, имеющим ограничения к передвижению, в том числе инвалидам, использующим кресла-коляски.

В случае невозможности размещения информационных стендов используются другие способы размещения информации, обеспечивающие свободный доступ к ней заинтересованных лиц.

2.14.2. Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационном стенде или информационном терминале в помещении для ожидания и приема заявителей, а также на официальном сайте администрации города и на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

2.14.3. На информационных стендах в помещении для ожидания и приема заявителей, на официальном сайте администрации города, на Едином портале государственных и муниципальных услуг размещаются следующие информационные материалы:

1) информация о порядке предоставления муниципальной услуги;

2) перечень нормативных правовых актов, регламентирующих оказание муниципальной услуги;

3) перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также требования, предъявляемые к этим документам;

4) сроки предоставления муниципальной услуги и основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

5) формы заявлений о предоставлении муниципальной услуги;

6) порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги, порядок обжалования решений, действий или бездействия муниципальных служащих.

 При изменении информации по предоставлению муниципальной услуги осуществляется ее обновление.

2.14.4. Прием заявителей осуществляется без предварительной записи в порядке очередности.

 В целях обеспечения доступности муниципальной услуги для инвалидов осуществляется предварительная запись заинтересованных лиц, позволяющая обеспечить помощь проводников и профессиональных сурдопереводчиков в рамках предоставления муниципальной услуги.

2.14.5. Вход и перемещения по помещениям, в которых проводится прием заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также выдача результатов оказания муниципальной услуги, оборудуются средствами, создающими условия для беспрепятственного доступа инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников).

2.14.6. На территории, прилегающей к зданию, в котором проводится прием заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также выдача результатов оказания муниципальной услуги, определяются места для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов.

Доступ специального автотранспорта получателей муниципальной услуги к парковочным местам и стоянка являются бесплатными.

2.14.7. При обращении инвалида за получением муниципальной услуги (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) обеспечивается:

1) возможность посадки инвалидов в транспортное средство и высадки из него перед входом в помещение с помощью технических средств реабилитации и (или) с помощью сотрудника администрации города;

2) содействие инвалидам при входе в здание, в котором проводится прием заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также выдача результатов оказания муниципальной услуги, и выходе из него;

3) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи внутри помещения;

4) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов с учетом ограничений их жизнедеятельности;

5) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

6) доступ к помещению, в котором предоставляется услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

7) возможность самостоятельного передвижения инвалидов, в том числе передвигающихся в кресле-коляске, в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги, в том числе с помощью сотрудника администрации города;

8) оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Показатели доступности:

открытый доступ для заявителей к информации о порядке и сроках предоставления услуги, порядке обжалования действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги;

наличие различных каналов получения информации об услуге.

Показатели качества:

соблюдение сроков и стандарта предоставления услуги;

отсутствие обоснованных жалоб заявителей на действия (бездействие) Должностных лиц при предоставлении услуги;

возможность досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб на действия (бездействие) и решения Организации, Должностного лица Организации.

2.16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

Доступ к информации о порядке и сроках предоставления услуги, осуществляется на официальном сайте отдела образования администрации города, на Порталах без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

Возможность получения услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг отсутствует.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг**

**3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур (действий) для предоставления муниципальной услуги** включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием заявления;
2) регистрация заявления;
3) предоставление информации;
4) выдача результата услуги.

3.1.1 Прием заявления для предоставления услуги.

Основанием для начала осуществления административной процедуры по приему заявления для предоставления муниципальной слуги является поступление в Организацию заявления о предоставлении услуги, представленного заявителем (форма заявления приведена в приложении №2 к Административному регламенту):

- посредством личного обращения заявителя,

- посредством почтового отправления;

- посредством электронной почты.

Прием заявления для предоставления муниципальной услуги осуществляют ответственные лица (ответственное лицо) Учреждения, предоставляющего услугу.

При поступлении заявления посредством личного обращения заявителя в Организацию лицо, ответственное за прием и регистрацию документов, осуществляет следующую последовательность действий:

1) устанавливает предмет обращения;

2) устанавливает соответствие личности заявителя документу, удостоверяющему личность;

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

4) осуществляет сверку копий представленных документов с их оригиналами;

5) проверяет представленные документы на наличие подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание.

Максимальное время приема заявления при личном обращении заявителя - не более 15 минут.

При отсутствии у заявителя, обратившегося лично, заполненного заявления, ответственное лицо Организации, предоставляющего Услугу, консультирует заявителя по вопросам заполнения заявления.

3.1.2. Регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Основанием для начала осуществления административной процедуры является поступление в Организацию, предоставляющее услугу, заявления.

При поступлении заявления в Организацию посредством почтового отправления или в форме электронного документа ответственное лицо Организации, предоставляющего услугу, осуществляет его регистрацию и рассмотрение в общем порядке.

Максимальный срок осуществления административной процедуры - не более 1 рабочего дня с момента поступления заявления в Учреждение.

3.1.3. Предоставление информации.

После регистрации заявления работник Организации, ответственный за регистрацию, передает их на рассмотрение руководителю, в его отсутствие - заместителю руководителя Организации в день их регистрации.

Руководитель Организации:

- определяет должностное лицо, ответственное за рассмотрение заявления и подготовку проекта ответа заявителю (далее - исполнитель);

- дает указания исполнителю в форме резолюции с отражением фамилии и инициалов исполнителя, порядка и срока исполнения.

Исполнитель:

- проверяет заявление на наличие или отсутствие оснований, указанных в подразделе 2.9 настоящего Административного регламента;

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение заявления, в случае необходимости - с участием заявителя;

- готовит проект ответа на заявление и не позднее 1 рабочего дня до истечения срока предоставления услуги представляет его на подпись руководителю Организации.

Ответ на заявление предоставляется в полном объеме запрашиваемой информации в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя и подписывается руководителем Организации.

Продолжительность и (или) максимальный срок выполнения административного действия по рассмотрению заявления не должен превышать 10 рабочих дней со дня регистрации заявления.

В случае наличия оснований для отказа в предоставлении услуги исполнитель готовит мотивированный отказ в предоставлении услуги и направляет его на подпись руководителю Организации.

Продолжительность и (или) максимальный срок выполнения административного действия по подготовке мотивированного отказа в предоставлении Услуги не должен превышать 10 рабочих дней со дня регистрации заявления и приложенных к нему документов.

3.1.4. Выдача результата муниципальной услуги.

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

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

Выдача результата предоставления Услуги осуществляется способом, указанным заявителем при подаче заявления на получение Услуги, а именно:

1) посредством почтового отправления на адрес заявителя, указанный в заявлении;

2) посредством отправления через электронную почту Организации на электронный адрес заявителя, указанный в заявлении.

Максимальный срок осуществления административной процедуры - не более 3 рабочих дней.

#  3.2. Состав действий, которые обеспечиваются заявителю при предоставлении муниципальных услуг в электронной форме посредством федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Тамбовской области, в том числе порядок осуществления в электронной форме административных процедур (действий) в соответствии с положениями статьи 10 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"

Заявителю обеспечивается возможность:

- получить информацию о порядке и сроках предоставления услуги;

- сформировать запрос и направить его в электронном виде, без необходимости дополнительной подачи каких-либо документов в какой-либо форме в Организацию

- получить результат предоставления услуги в электронном виде;

- подать жалобу с использованием средств Порталов.

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

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

Текущий контроль за соблюдением и исполнением Должностными лицами Организации положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием ими решений осуществляется руководителем Организации путем проведения проверок соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги, выявления и обеспечения устранения выявленных нарушений, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения граждан, в том числе содержащих жалобы на действия (бездействие) Должностных лиц Организации, участвующих в предоставлении услуги.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги

Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги осуществляется в формах проведения плановых и внеплановых проверок.

Устанавливается следующий порядок осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги:

плановые проверки проводятся на основании распорядительного акта (приказа) отдела образования администрации города, один раз в год;

внеплановые проверки проводятся на основании распорядительного акта (приказа) отдела образования в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений административного регламента, а также в случае получения жалоб заявителей на действия (бездействие) руководителя Организации, Должностных лиц Организации;

при проведении проверки могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением услуги (тематические проверки).

Устанавливается следующая периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги:

проведение плановой проверки не реже одного раза в год;

проведение внеплановой проверки по конкретному обращению заявителя.

Проведение плановых и внеплановых проверок осуществляется в целях выявления нарушений порядка предоставления услуги, в том числе своевременности и полноты рассмотрения обращений заявителей, обоснованности и законности принятия по ним решений.

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

Должностные лица Организации, ответственные за осуществление административных процедур (действий) и принятие решений, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за неисполнение или ненадлежащее выполнение административных процедур (действий), в том числе за несоблюдение установленных сроков их осуществления, предусмотренных административным регламентом, за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления услуги.

Персональная ответственность Должностных лиц Организации закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

В случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

Контроль за предоставлением услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, является самостоятельной формой контроля.

Контроль за предоставлением услуги со стороны заявителей осуществляется путем получения информации, предусмотренной настоящим административным регламентом, а также путем обжалования действий (бездействия) Должностного лица Организации, и принятого им решения при предоставлении услуги.

Граждане, их объединения и организации вправе получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления услуги, о наличии в действиях Должностных лиц Организации нарушений положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества и доступности предоставления услуги.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников**

**5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления услуги.**

Заявитель не имеет права на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра, поскольку возможность получения услуги в многофункциональном центре отсутствует.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействия) Организации, должностных лиц Организации

Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации заявления (запроса) заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

-требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

-отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

-отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Тамбовской области, муниципальными правовыми актами.

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области, муниципальными правовыми актами;

- отказ Организации, руководителя Организации, Должностного лица Организации в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданном в результате предоставления услуги документе, либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

- приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Тамбовской области, муниципальными правовыми актами;

- требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.3. Органы, многофункциональный центр, уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

На рассмотрение жалоб по муниципальной услуге уполномочены отдел образования администрации города, Организация.

Многофункциональный центр не уполномочен на рассмотрение жалоб.

5.4. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, о результатах рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Портала

Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Организации, должностных лиц Организации осуществляется посредством размещения информации на стендах в местах предоставления услуги, на официальном сайте Организации, в государственной информационной системе "Портал государственных и муниципальных услуг Тамбовской области".

5.5. Требования к содержанию жалобы, порядку подачи и рассмотрения жалобы

Жалоба должна содержать:

наименование Организации, должностного лица, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

фамилию, имя, отчество (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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностного лица Организации;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием), должностного лица Организации. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;

Порядок подачи и рассмотрения жалобы:

- жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

- жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальный сайт отдела образования администрации города, Порталов, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

При подаче жалобы лично заявителем предъявляется документ, удостоверяющий личность заявителя, а в случае подачи жалобы через представителя заявителя представляется документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени заявителя, а также документ, удостоверяющий личность представителя заявителя.

При подаче жалобы в электронном виде документы заявителя (представителя заявителя) представляются в форме электронных документов, подписанных простой электронной подписью.

Жалоба на решения и действия (бездействие) подается на рассмотрение:

в отдел образования администрации города - в случае обжалования решений и действий (бездействия) руководителя Организации;

в Организацию - в случае обжалования решений и действий (бездействия) должностного лица Организации.

Организация обеспечивает:

наделение должностных лиц (работников) полномочиями по рассмотрению жалоб;

оснащение мест приема жалоб;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Организации, должностных лиц Организации, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

Уполномоченное на рассмотрение жалоб должностное лицо Организации обеспечивает:

прием и рассмотрение жалоб;

направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в случае, если принятие решения по жалобе не входит в компетенцию Организации.

5.6. основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы. К жалобе могут быть приложены документы (либо их копии), подтверждающие доводы заявителя (либо его законного представителя).

5.7. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

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

5.8. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба подлежит регистрации в день ее поступления.

Жалоба, поступившая в Организацию, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Организации, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае, если принятие решения по поступившей жалобе не входит в компетенцию Организации, жалоба регистрируется Организацией и направляется не позднее 3 рабочих дней со дня регистрации уполномоченному на ее рассмотрение органу, предоставляющему услугу, информируя в письменной форме заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

5.9. Результат рассмотрения жалобы

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.10 Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

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

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается соответственно руководителем Организации, соответствующим должностным лицом отдела образования администрации города.

В ответе заявителю указываются:

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

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

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя (для физического лица) или наименование заявителя (для юридического лица);

основания для рассмотрения и принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

иные сведения в соответствии с федеральным или региональным законодательством.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Организацией, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.11. Информация о порядке обжалования решения, принятого по жалобе.

Решения, принятые в ходе рассмотрения жалобы, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу либо в судебном порядке.

В случае наличия вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям, решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих особенностей в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы, а также подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, в удовлетворении жалобы отказывается.

В иных случаях решение по жалобе принимается в соответствии с действующим законодательством и настоящими особенностями.

5.12. Жалоба, содержащая неточное наименование Организации, должности должностного лица Организации, и (или) фамилии, имени, отчества должностного лица Организации, решения и действия (бездействие) которых обжалуются, не препятствующее установлению Организации, должностного лица, в адрес которого была направлена жалоба, подлежит обязательному рассмотрению.

При наличии в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов их семей, Организация оставляет жалобу без ответа по существу поставленных вопросов, с сообщением заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

При отсутствии в жалобе фамилии или почтового адреса заявителя, возможности прочитать текст жалобы, фамилию или почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе, Организация оставляет жалобу без ответа по существу поставленных вопросов, с сообщением заявителю, направившему жалобу, о нечитаемости жалобы (за исключением случая отсутствия в жалобе фамилии или почтового адреса заявителя, возможности их прочитать).

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры, в департамент государственных и муниципальных услуг и в органы, уполномоченные составлять протокол об административном правонарушении в соответствии с Законом области от 29.10.2003 №155-З «Об административных правонарушениях в Тамбовской области».

5.14 Положения настоящего раздела административного регламента, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении услуги, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».