



## АДМИНИСТРАЦИЯ НИЖНЕТУРИНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
г. Нижняя Тура

**Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории Нижнетуринского городского округа»**

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», на основании пункта 13 части 1 статьи 16 Федерального закона от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», пункта 1 части 1 статьи 9 Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», пункта 1 статьи 7 Закона Свердловской области от 15 июля 2013 года № 78-ОЗ «Об образовании в Свердловской области», распоряжения Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде», постановления администрации Нижнетуринского городского округа от 21.12.2018 № 1103 «О разработке и утверждении административных регламентов осуществления муниципального контроля и административных регламентов предоставления муниципальных услуг», руководствуясь Уставом Нижнетуринского городского округа, в целях приведения правовых актов в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации, администрация Нижнетуринского городского округа

### ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории Нижнетуринского городского округа» (прилагается).

2. Признать утратившим силу постановление администрации Нижнетуринского

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ  
Сертификат 02FEE9E83755AC7E9A5554877B2E987B3218D950  
Владелец Стасёнок Алексей Викторович  
Действителен с 08.12.2020 по 08.03.2022

городского округа «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории Нижнетурина городского округа» от 15.04.2013 № 442 (с изменениями, внесенными постановлениями администрации Нижнетурина городского округа от 13.11.2013 № 1424, от 07.08.2014 № 1070, от 17.01.2018 № 20).

3. Контроль за исполнением данного постановления возложить на начальника Управления образования администрации Нижнетурина городского округа Л.К. Иванову.

4. Полный текст постановления разместить на официальном сайте администрации Нижнетурина городского округа в сети «Интернет» <http://ntura.midural.ru>.

Глава  
Нижнетурина городского округа  
Исп. Иванова Л.К.

А.В. Стасёнок

УТВЕРЖДЕН  
постановлением администрации  
Нижнетуринского городского округа  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

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

## **I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящий административный регламент (далее - Регламент) предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных организациях, расположенных на территории Нижнетуринского городского округа» (далее – муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей данной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при предоставлении муниципальной услуги.

2. Получателями муниципальной услуги являются (далее - заявители):

- российские, иностранные граждане и лица без гражданства;
- органы государственной власти, местного самоуправления;
- организации и общественные объединения;
- юридические лица различных форм собственности.

3. Информирование о порядке предоставления услуги осуществляется Управлением образования администрации Нижнетуринского городского округа (далее - Управление образования), муниципальными общеобразовательными организациями (далее – организации).

Информация о графиках работы и приема специалистов Управления образования о сайтах, адресах электронной почты, телефонах, о наименовании организаций, местонахождении, руководителях, адресах, контактных телефонах, сайтах, адресах электронной почты размещены в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - сеть «Интернет»): на официальном сайте Нижнетуринского городского округа - <http://ntura.midural.ru>, на официальном сайте Управления образования - <http://education-ntura.narod.ru>, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) - <http://www.gosuslugi.ru/> (далее - Единый портал), на Региональном портале государственных и муниципальных услуг - <http://66.gosuslugi.ru/pgu/> (далее - Региональный портал), в государственном бюджетном учреждении Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - МФЦ), на официальном сайте МФЦ - <http://www.mfc66.ru>.

Информация о муниципальной услуге предоставляется:

1) непосредственно в помещениях организаций, предоставляющих муниципальную услугу:

на информационных стендах и в форме личного консультирования специалистами организаций;

2) при обращении по телефону - в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

3) на официальном Интернет-сайте администрации Нижнетуринского городского округа;

4) на сайте Управления образования в разделе «Общее образование».

5) с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

6) при письменном обращении посредством почтовой связи или по электронной почте - в форме письменных ответов на поставленные вопросы.

В случае изменения информации о порядке предоставления муниципальной услуги, информация подлежит обновлению в течение 5 рабочих дней.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист, в чьи должностные обязанности входит предоставление данной услуги, подробно, в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании муниципальной образовательной организации, в которую позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Специалист предоставляет информацию по следующим вопросам:

- о процедуре предоставления муниципальной услуги;
- о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- о времени приема заявлений и сроке предоставления услуги;
- о порядке обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения муниципальной услуги.

Основными требованиями к информированию заявителя являются:

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

Информация предоставляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

## **II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ**

4. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в образовательных организациях, расположенных на территории Нижнетуринского городского округа».

5. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу: муниципальные общеобразовательные организации и Управление образования администрации Нижнетуринского городского округа, расположенные на территории Нижнетуринского городского округа, в лице руководителей. Ответственными исполнителями данной услуги являются уполномоченные должностные лица организаций (далее - специалист).

6. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

получение заявителем устного или письменного ответа должностного лица учреждения, содержащего информацию об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории Нижнетуринского городского округа.

7. Срок предоставления муниципальной услуги: услуга предоставляется в срок не позднее 30 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения заявителя, при устном обращении услуга предоставляется в день обращения.

8. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с федеральными законами, нормативными правовыми актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, а также с учетом иных требований к порядку предоставления соответствующей услуги.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещен на официальном сайте Управления образования, на официальном Интернет-сайте администрации Нижнетуринского городского округа, в Региональном реестре и на Едином портале.

9. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

1) заявление о предоставлении информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях на территории Нижнетуринского городского округа, составляется в свободной форме.

10. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, нет.

11. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

12. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

а) запрашиваемая информация не связана с деятельностью организации по оказанию муниципальной услуги.

б) письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (при этом орган, предоставляющий услугу, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, о чем известив заявителя, направив обращение, о недопустимости злоупотребления правом);

в) письменное обращение заявителя содержит вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, в связи с чем, принимается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу (о данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение);

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

д) обращение представителя заявителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном законом порядке (при устном обращении).

13. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

14. Срок ожидания заявителем в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, не должен превышать 15 минут.

Срок ожидания заявителем в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, не должен превышать 15 минут.

15. Срок регистрации устного обращения (письменного заявления) о предоставлении муниципальной услуги, предусмотренной настоящим Регламентом, - в течение одного рабочего дня (дня фактического поступления заявления) в организацию.

15.1. Запрещается требовать от заявителя:

1) 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;

2) представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных органам государственной власти или органам местного самоуправления организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Свердловской области и муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в перечень, определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденных решением Думы Нижнетуринского городского округа от 25.05.2012 № 45 «Об утверждении перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления администрацией Нижнетуринского городского округа муниципальных услуг, и Порядка определения размера платы за их оказание».

16. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

1) услуга предоставляется в помещениях организаций, соответствующих санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям к обеспечению доступности для инвалидов в соответствии с законодательством РФ о социальной защите инвалидов (возможность беспрепятственного входа в организации и выходы из них и самостоятельного передвижения по территории организации в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников организации, предоставляющих услугу, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски);

2) в помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны быть размещены информационные стенды, содержащие необходимую информацию по условиям предоставления муниципальной услуги, графики работы специалистов, дополнительная справочная информация;

3) для ожидания приема получателям муниципальной услуги отведены места, оборудованные стульями, столами для возможности оформления документов.

17. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

1) соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

- 2) соблюдение порядка информирования о муниципальной услуге;
- 3) соблюдение условий ожидания приема для предоставления муниципальной услуги (получения результатов предоставления муниципальной услуги);
- 4) отсутствие избыточных административных процедур при предоставлении муниципальной услуги.

17.1. При исполнении настоящего административного регламента часть функций может исполняться с участием Государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - МФЦ), в соответствии с соглашением о взаимодействии.

Информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги с участием МФЦ Заявитель может получить на официальном сайте МФЦ.

### **III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ) В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ**

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

- 1) прием и регистрация устных или письменных заявлений;
- 2) подготовка информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных организациях, расположенных на территории Нижнетуринского городского округа;
- 3) предоставление информации получателям муниципальной услуги.

19. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является личное обращение гражданина в организацию, либо письменное заявление.

После обращения специалист, ответственный за исполнение муниципальной услуги регистрирует обращение, либо заявление, в случае письменного обращения в журнале входящих документов.

Не подлежат регистрации обращения при наличии оснований, указанных в пункте 12 раздела II настоящего Регламента.

20. Срок исполнения административного действия составляет 15 минут.

21. Результатом исполнения административного действия является регистрация заявления (устного, письменного, а также направленного по почте, в том числе электронной) в журнале входящих документов.

22. Предоставление заявителям устных консультаций и разъяснений:

- 1) при личном приеме заявителей:

Для получения Информации, консультаций по вопросу предоставления муниципальной услуги заявители вправе обратиться в Управление образования или организацию. Прием заявителей производится в порядке живой очереди или по предварительной записи. Прием граждан и устное консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с графиком работы Управления образования или организации. При личном обращении Заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. При личном обращении Заявителя, Специалист должен представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, дать ответ на заданный заявителем вопрос. Индивидуальное

устное консультирование каждого заявителя осуществляется не более 15 минут. Специалист при общении с заявителем должен корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижая его чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

Специалист, осуществляющий индивидуальное устное информирование должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. В случае если Специалист не может самостоятельно ответить на поставленный вопрос, он может переадресовать заявителя к другому специалисту, либо если для подготовки ответа требуется продолжительное время, предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменной форме либо назначить другое удобное для него время.

После предоставления информации в устной форме, специалистом делается отметка об исполнении устного обращения в журнале.

2) по телефону:

При ответах на телефонные звонки Специалист подробно и в вежливой (корректной) форме информирует заинтересованных лиц по интересующим их вопросам.

При ответе на телефонные звонки Специалист представляется, назвав свою фамилию имя, отчество, должность, предлагает представиться заявителю, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

Специалист при ответе на телефонные звонки и устные обращения должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы. Индивидуальное устное консультирование каждого заявителя осуществляется не более 15 минут. Если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, Специалист может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо предложить записаться на личный прием.

Результатом административной процедуры является консультация либо разъяснение, данные в устной форме.

23. При направлении письменного заявления специалист готовит проект ответа и направляет на подпись руководителю учреждения.

Специалист, ответственный за регистрацию, письменный ответ на письменное заявление регистрирует в журнале.

24. Письменный ответ направляется по почте, при обращении через электронную почту, ответ направляется с использованием электронной почты.

25. В случае если заявитель оформил заявление надлежащим образом, специалист организации предоставляет заявителю необходимую информацию одним из указанных способов:

- 1) непосредственно - при личном обращении лица в организацию;
- 2) в виде сообщения в электронной форме на адрес электронной почты заявителя (в течение 10 рабочих дней);
- 3) в Личный кабинет через Портал (в течение 10 рабочих дней);
- 4) в виде письменного ответа на адрес заявителя, указанного в заявлении (в течение 30 дней со дня регистрации заявления).

26. В случае если предметом заявления является информация, которая не относится к данной муниципальной услуге, специалист организации уведомляет об этом и передает документы заявителю одним из указанных способов:



- 1) непосредственно - при личном обращении лица в организацию;
- 2) в виде сообщения в электронной форме на адрес электронной почты заявителя (в течение 10 рабочих дней).

26.1. Публичное предоставление Информации осуществляется путем публикации информационных материалов на официальных сайтах в сети «Интернет» и использования информационных стендов.

Предоставление Информации осуществляется путем:

- а) размещения на специальном информационном стенде в организации;
- б) размещения в сети «Интернет» на официальных сайтах организации и/или Управления образования.

В случае если в указанную информацию были внесены изменения, то она в течение 5 рабочих дней подлежит обновлению на информационных стендах и в сети «Интернет».

Информация со дня размещения в сети «Интернет» на официальных сайтах организации и/или Управления образования находится в свободном доступе.

Результатом исполнения административной процедуры является своевременное размещение достоверной Информации и её обновление.

26.2. Особенности выполнения административных процедур с участием МФЦ:

При предоставлении муниципальной услуги с участием МФЦ, МФЦ осуществляет следующие действия:

- 1) информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги через МФЦ;
- 2) информирование заявителей о месте нахождения Управления образования и Учреждения, режиме работы и контактных телефонах Специалиста;
- 3) прием письменных заявлений заявителей;
- 4) передачу принятых письменных заявлений в администрацию;
- 5) выдачу результата предоставления услуги.

Для получения муниципальной услуги заявители представляют в МФЦ заявление по форме и необходимые документы (в соответствии с настоящим Административным регламентом). При обращении заявителя или его представителя с заявлением, специалист МФЦ осуществляет действия в соответствии с соглашением о взаимодействии.

Срок предоставления муниципальной услуги заявителю, обратившемуся за её получением в МФЦ, не может быть больше, чем установленный в пункте 7 раздела II настоящего Регламента

#### **IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

27. Контроль за исполнением настоящего Регламента осуществляется Управлением образования, администрацией Нижнетуринского городского округа посредством проведения проверок полноты и качества оказания муниципальной услуги.

28. В целях эффективности, полноты и качества оказания муниципальной услуги руководителем организации и специалистом, начальником Управления образования в процессе оказания услуги осуществляется текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами при исполнении муниципальной услуги, за принятием решений должностными и ответственными лицами, соблюдения и исполнения должностными и ответственными лицами положений регламента, нормативных правовых актов Российской Федерации, Свердловской области и Нижнетуринского городского округа.

Периодичность осуществления текущего контроля - постоянно.

29. Помимо текущего контроля за соблюдением сроков и административных процедур при предоставлении муниципальной услуги осуществляются плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок устанавливаются приказом Управления образования, распоряжением администрации Нижнетуринского городского округа.

Плановые проверки проводятся Комиссией, создаваемой по приказу Управления образования, распоряжению администрации Нижнетуринского городского округа. При проведении плановой проверки могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

Срок проведения проверки - не более 30 дней.

Внеплановые проверки проводятся по обращению граждан с жалобами на нарушения их прав и законных интересов действиями (бездействием) должностных и ответственных лиц организаций, Управления образования, отвечающих за предоставление муниципальной услуги.

30. Задачами контроля являются:

- а) соблюдение специалистами требований регламента, порядка и сроков осуществления административных действий и процедур;
- б) предупреждение и пресечение возможных нарушений прав и законных интересов заявителей;
- в) выявление имеющихся нарушений прав и законных интересов заявителей и устранение таких нарушений;
- г) совершенствование процесса оказания муниципальной услуги.

31. По результатам проверок составляется справка о выявленных нарушениях, рекомендациях и сроках их устранения. В случае выявления нарушений прав заинтересованных лиц принимаются меры к восстановлению нарушенных прав.

32. Должностные и ответственные лица учреждения, Управления образования администрации Нижнетуринского городского округа несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги, в соответствии с действующим законодательством и положениями регламентов. Персональная ответственность должностных и ответственных лиц учреждения закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

33. В целях контроля могут проводиться опросы получателей муниципальной услуги. Результаты проверок комиссия предоставляет главе администрации Нижнетуринского городского округа.

## **V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

34. В случае если заявитель считает, что решение учреждения, и (или) действия (бездействие) должностных и (или) ответственных лиц нарушают его права и свободы, либо не соответствуют действующему законодательству Российской Федерации и нарушают его права и законные интересы, незаконно возлагают на него какие-либо обязанности, то он вправе обжаловать указанные решения, действия (бездействие) во внесудебном порядке.

35. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- в) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления услуги;
- г) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Свердловской области, Нижнетуринского городского округа для предоставления муниципальной услуги;
- д) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Свердловской области, Нижнетуринского городского округа для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- е) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Свердловской области, муниципальными правовыми актами и регламентом;
- ж) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Свердловской области, муниципальными правовыми актами;
- з) отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

36. Жалоба подается в организацию или Управление образования на имя руководителя в письменной форме на бумажном носителе и (или) в электронной форме. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием сети «Интернет», официального сайта организации, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

37. Заявитель вправе подать жалобу в форме электронного документа (в том числе с использованием Единого портала), прилагаемые к жалобе документы могут быть также поданы в форме электронных документов. Жалоба, подаваемая в форме электронного документа, и прилагаемые к ней документы, подаваемые в форме электронных документов, подписываются простой электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федерального закона от 06 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи», Постановления Правительства Российской Федерации от 25.01.2013 № 33 «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг».

38. Жалобы на решения принятые руководителем организации, подаются в Управление образования, на решения принятые руководителем Управления образования, подаются в администрации Нижнетуринского городского округа.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

39. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг при наличии соглашения о взаимодействии, заключенного между многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг и администрацией Нижнетуринского

городского округа (далее – соглашение).

При поступлении жалобы, многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг обеспечивает ее передачу в администрацию Нижнетуринского городского округа в порядке и сроки, которые установлены соглашением.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

3) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

40. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу решения и (или) действия (бездействия) которых обжалуются;

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

в) сведения об обжалуемых решениях и (или) действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу;

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

41. Жалоба, поступившая в организацию подлежит рассмотрению руководителем организации 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.

42. Организация, Управление образования вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или

обстоятельства руководитель учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же учреждение или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

43. Заявитель имеет следующие права на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы:

а) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

б) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую действующим законодательством тайну.

44. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

а) об удовлетворении жалобы, 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 нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

б) об отказе в удовлетворении жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых организацией, предоставляющей услугу, 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;

45. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 44 настоящего регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

46. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование организации, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

47. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем организации или Управления образования.

48. Если в результате рассмотрения жалобы доводы заявителя признаются обоснованными, то принимаются решения о применении мер ответственности к должностным и ответственным лицам, допустившим нарушение в ходе предоставления муниципальной услуги на основании регламента.

49. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, руководитель учреждения незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

## **VI. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

50. Настоящий регламент является обязательным для исполнения при предоставлении муниципальной услуги.

51. По вопросам, не урегулированным настоящим регламентом, необходимо руководствоваться действующим законодательством.