Приложение

к постановлению администрации

Троснянского района

от 31 декабря 2013 года № 349

# Административный регламент

# предоставления муниципальной услуги

# «Зачисление в образовательное учреждение»

# 1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Регламента.

# Настоящий административный регламент (далее Регламент) устанавливает сроки и последовательность административных процедур и административных действий образовательных учреждений Троснянского района, осуществляемых по запросу физического лица о предоставлении услуги «Зачисление в образовательное учреждение».

1.2. Описание заявителей, а также физических и юридических лиц, имеющих право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с администрацией Троснянского района и иными организациями при предъявлении муниципальной услуги.

Получателями муниципальной услуги являются родители (законные представители) несовершеннолетних граждан от шести до 18 лет.

1.3. Требования к информированию о порядке предоставления муниципальной услуги.

1.3.1. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется:

- в отделе образования администрации Троснянского района ([Приложение № 1](file:///C:\Users\1\AppData\Local\Opera\Opera\temporary_downloads\регламент%20зачисление.rtf#sub_1001#sub_1001) к Регламенту);

- непосредственно в муниципальных образовательных учреждениях  
(Приложение № 2 к Регламенту);

- через официальный сайт администрации Троснянского района [www.adm-trosna.ru](http://www.adm-trosna.ru) и образовательных учреждений (Приложение к Регламенту № 2);

- Единого портала государственных и муниципальных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru/));

- Муниципальные услуги в сфере образования Орловской области (<http://школа-всем.рф/>);

- по почте и электронной почте (Приложение к Регламенту №1, № 2);.

1.3.2. Информация, предоставляемая гражданам об услуге, является открытой и общедоступной.

1.3.3. Для получения информации о зачислении в муниципальное образовательное учреждение заинтересованные лица вправе обратиться:

- в устной форме лично в муниципальное образовательное учреждение;

- по телефону в муниципальное образовательное учреждение;

- по адресу электронной почты муниципального образовательного

учреждения;

- через Интернет-сайт муниципального образовательного учреждения;

- через Единый портал государственных и муниципальных услуг.

1.3.4. Если информация, полученная в муниципальном образовательном учреждении, не удовлетворяет гражданина, то он вправе в письменном виде или устно обратиться в адрес начальника отдела образования администрации Троснянского района (Приложение № 1 к Регламенту), заместителя главы администрации, курирующего вопросы образования (303450, Орловская область Троснянский район с.Тросна

ул. Ленина д.4 тел.84866621508).

1.3.5. Основными требованиями к информированию граждан являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость в изложении информации;

- полнота информации;

- наглядность форм предоставляемой информации;

- удобство и доступность получения информации;

- оперативность предоставления информации.

1.3.6. Информирование граждан организуется следующим образом:

- индивидуальное информирование;

- публичное информирование.

1.3.7. Информирование проводится в форме:

- устного информирования;

- письменного информирования;

- размещения информации на сайте.

1.3.8. Индивидуальное устное информирование граждан осуществляется сотрудниками отдела образования администрации Троснянского района, а также муниципальных образовательных учреждений при обращении граждан за информацией:

- при личном обращении;

- по телефону.

1.3.9. Индивидуальное письменное информирование при обращении граждан в отдел образования администрации Троснянского района осуществляется путем почтовых отправлений.

Ответ направляется в письменном виде или по электронной почте (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении, или способа обращения заинтересованного лица за информацией).

Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

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

1.3.11. Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, размещении на официальном Интернет-сайте администрации Троснянского района ([www.adm-trosna.ru](http://www.adm-trosna.ru)), официальных Интернет-сайтах муниципальных образовательных учреждений (Приложение № 2 к Регламенту), путем использования информационных стендов, размещающихся в муниципальных образовательных учреждениях.

Информационные стенды в образовательных учреждениях, предоставляющих услугу, оборудуются в доступном для получателя муниципальной услуги месте и содержат следующую обязательную информацию:

- адрес администрации Троснянского района, в т.ч. адрес Интернет-сайта, номера телефонов, адрес электронной почты отдела образования администрации Троснянского района ;

- процедуры предоставления муниципальной услуги в текстовом виде;

- перечень документов, предоставляемых гражданином для оформления зачисления в муниципальное образовательное учреждение;

- образец заявления о зачислении в муниципальное образовательное учреждение (Приложение № 3, Приложение  № 4, Приложение № 5 к Регламенту).

1.3.12. Обязанности должностных лиц при ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения граждан или организаций.

Сотрудник, осуществляющий прием и консультирование (по телефону или лично), должен корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. При информировании о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону, сотрудник отдела образования администрации Троснянского района, а также муниципального образовательного учреждения, сняв трубку, должен представиться: назвать фамилию, имя, отчество, должность, название отдела образования или наименование муниципального образовательного учреждения.

В конце информирования сотрудник, осуществляющий прием и консультирование, должен кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые надо предпринимать (кто именно, когда и что должен сделать).

# 2. Стандарт предоставления услуги «Зачисление в образовательное учреждение»

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Зачисление в образовательное учреждение».

2.2. Наименование структурного подразделения администрации Троснянского района, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу, а также организаций, без обращения в которые заявители не могут получить муниципальную услугу, либо обращение в которые необходимо для оказания муниципальной услуги.

Орган, ответственный за организацию предоставления муниципальной услуги – отделом образования администрации Троснянского района.

Непосредственно предоставляющие муниципальную услугу образовательные учреждения (Приложение № 2 к Регламенту):

- образовательные учреждения для детей дошкольного возраста (детские сады);

-общеобразовательные учреждения;

- образовательные учреждения дополнительного образования детей.

Для зачисления в специальные (коррекционные) классы VII, VIII видов необходимо обращение в муниципальное образовательное учреждение для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи «Центр психолого-медико-социального сопровождения» (303450, Орловская область Троснянский район с.Тросна ул. Заводская д.9), время работы: 9.00 час. - 17.00 час., перерыв 13.00 час.- 14.00 час.) для получения заключения муниципальной психолого-медико-педагогической комиссии.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги:

- приказ по образовательному учреждению о зачислении несовершеннолетнего ребенка в муниципальное образовательное учреждение.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги. Решение о зачислении в общеобразовательное учреждение должно быть принято по результатам рассмотрения заявления о зачислении в образовательное учреждение и иных представленных гражданином документов до 30 августа текущего года, для учреждений дополнительного образования - до 15 сентября текущего года, для поступивших в течение учебного года - в день обращения.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги:

- Федеральный Закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» с изменениями;

- Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Федеральный Закон от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации;

- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Федеральный Закон от 31.05.2002 г. № 62-ФЗ «О гражданстве Российской Федерации»;

- Закон Российской Федерации от 19.02.1993 № 4530-1 «О вынужденных переселенцах»;

- Федеральный Закон от 25.07.2002 № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации;

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

- постановление Правительства Российской Федерации от 03.11.1994 № 1237 «Об утверждении Типового положения о вечернем (сменном) общеобразовательном учреждении»;

- постановление Правительства Российской Федерации от 12.03.1997 № 288 «Об утверждении Типового положения о специальном (коррекционном) образовательном учреждении для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья»;

- постановление Правительства Российской Федерации от 07.03.1995 № 233 «Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении дополнительного образования детей»**;**

- распоряжение Правительства РФ 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 организациями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями и организациями»;

- приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 24.03.2009 № 95 «Об утверждении Положения о психолого-медико-педагогической комиссии»;

- информационное письмо Министерства образования Российской Федерации от 21.03.2003 № 03-51- 57ин/13-03 «Рекомендации по организации приема в первый класс»;

- Закон Орловской области от 30.08.2013 г. №  1525-ОЗ "Об образовании в Орловской области".

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Основанием зачисления несовершеннолетних граждан в образовательное учреждение на все ступени общего и дополнительного образования является заявление их родителей (законных представителей) (Приложение № 3, Приложение № 5 к Регламенту), основанием зачисления совершеннолетних граждан, желающих освоить образовательные программы среднего (полного) общего образования в формах очно-заочной (вечерней), заочной является заявление самих граждан (Приложение №4 к Регламенту).

Срок подачи заявления в образовательное учреждение устанавливает образовательное учреждение. Подача заявления возможна в течение всего учебного года, исключая период государственной (итоговой) аттестации для обучающихся 9, 11 классов.

2.6.2. К заявлению о зачислении в общеобразовательное учреждение прилагаются следующие документы:

по очной форме обучения:

- медицинская карта ребенка;

- копия свидетельства о рождении ребенка (паспорта) (для зачисления в 1, 10 классы);

- справка с места жительства;

- личное дело учащегося (для поступающих в порядке перевода);

- ведомость текущих отметок, если гражданин прибыл в учреждение в течение учебного года (кроме обучающихся 1-ых классов);

- аттестат об основном общем образовании (для поступающих в 10-ый класс);

- заключение муниципальной психолого-медико-педагогической комиссии (для зачисления в специальные (коррекционные) классы VII, VIII видов).

2.6.3. Зачисление детей в общеобразовательное учреждение из семей беженцев и вынужденных переселенцев, при наличии документов, подтверждающих их статус, может осуществляться на основании записи детей в паспорте родителей (законных представителей) и их письменного заявления с указанием адреса фактического проживания без учета наличия или отсутствия регистрационных документов о регистрации по месту проживания.

2.6.4. Иностранные граждане пользуются в Российской Федерации правом на получение общего образования наравне с гражданами Российской Федерации на основании Федерального Закона от 25.07.2002 г. № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» с изменениями и дополнениями.

2.6.5 Лица, не имеющие документов, указанных в п.2.6.2. Регламента, могут быть приняты на основании аттестации, проведенной комиссией из числа педагогических работников образовательного учреждения.

2.6.6. Для приёма в образовательное учреждение дополнительного образования детей вместе с заявлением необходимо представить следующие документы:

- медицинскую справку о состоянии здоровья ребенка (требуется при зачислении в спортивные, спортивно-технические, туристские, хореографические группы);

- документ, удостоверяющий личность ребенка (копия паспорта или свидетельства о рождении).

2.6.7. Копии документов должны быть заверены в установленном порядке или могут заверяться работником муниципального образовательного учреждения при сличении их с оригиналом.

2.6.8. В соответствии с пунктами 1, 2 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» установлен запрет на требование от заявителя:

- предоставления документов и информации или осуществления действий, не предусмотренных нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении структурного подразделения администрации Троснянского района, предоставляющего муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области, муниципальными правовыми актами.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является их несоответствие перечню, указанному в пункте 2.6 Регламента.

2.8. Перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для отказа в зачислении в 1-11 (12) классы в муниципальное общеобразовательное учреждение является:

- недостижение ребенком возраста шести лет шести месяцев на 1 сентября календарного года при зачислении в 1 класс (по заявлению родителей (законных представителей) отдел образования администрации Троснянского района вправе разрешить прием детей для обучения в 1 классы в более раннем возрасте);

- противопоказания по состоянию здоровья.

Администрация общеобразовательного учреждения может отказать гражданам, не проживающим на территории, закрепленной за данным общеобразовательным учреждением, в приеме их детей только по причине отсутствия свободных мест в общеобразовательном учреждении.

Основанием для отказа в зачислении в муниципальное учреждение дополнительного образования детей является:

- отсутствие свободных мест в учреждении дополнительного образования детей;

- наличие медицинских противопоказаний к посещению ребенком учреждения дополнительного образования детей;

- возраст ребенка ниже минимального значения, предусмотренного уставом учреждения дополнительного образования детей;

- возраст поступающего выше максимального значения, предусмотренного уставом учреждения дополнительного образования детей.

Отказ в приеме заявления в образовательные учреждения по иным основаниям не допускается.

2.9. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

Гражданину, подавшему заявление о зачислении в муниципальное образовательное учреждение, выдается контрольный талон о получении документов с указанием их перечня (Приложение № 3, Приложение № 4, Приложение № 5).

2.10. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги.

Государственная пошлина или иная плата за предоставление муниципальной услуги не взимается.

2.11. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги:

Предоставление муниципальной услуги является бесплатным для заявителей.

2.12. Время ожидания гражданина при подаче документов для получения муниципальной услуги у сотрудника муниципального образовательного учреждения не должно превышать 15 минут.

Продолжительность приема гражданина у сотрудника муниципального образовательного учреждения, осуществляющего прием документов, при подаче документов для получения муниципальной услуги не должна превышать 15 минут.

2.13. Датой принятия к рассмотрению заявления о зачислении в муниципальное образовательное учреждение и прилагаемых документов считается дата регистрации в журнале регистрации поступивших заявлений.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальная услуга, услуги организаций.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны быть оборудованы:

- источниками естественного и искусственного освещения;

- системами отопления, вентиляции и электроснабжения;

- средствами пожаротушения и системой оповещения людей о пожаре;

- местом хранения верхней одежды посетителей;

- доступными санитарными узлами.

Непосредственно перед помещениями (кабинетами), связанными с приемом заявителей, должны быть оборудованы посадочные места для ожидания приема на получение муниципальной услуги в количестве достаточном для всех ожидающих в очереди, а также место для заполнения заявлений (и иных документов), обеспеченное письменными принадлежностями, бланками и образцами заполнения заявлений (иных документов).

Помещения (кабинеты), связанные с приемом заявителей, должны быть оборудованы информационными табличками с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности сотрудника, осуществляющего предоставление услуги, времени приема.

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

3.1. Процесс получения услуги включает в себя ряд процедур, блок-схема которых приведена в Приложении № 6 Регламента.

3.2.Прием документов от граждан для зачисления в образовательное учреждение.

3.2.1. Сотрудником муниципального образовательного учреждения (секретарь, делопроизводитель, согласно штатного расписания образовательного учреждения) лично производится прием от граждан полного пакета документов, необходимых для зачисления в муниципальное образовательное учреждение (в соответствии с [пунктом 2.](file:///C:\Users\1\AppData\Local\Opera\Opera\temporary_downloads\регламент%20зачисление.rtf#sub_22#sub_22)6. Регламента).

3.2.2. В ходе приема документов от граждан сотрудник муниципального образовательного учреждения осуществляет проверку представленных документов: наличия всех необходимых документов для зачисления в муниципальное образовательное учреждение, в соответствии с перечнем.

3.3. Рассмотрение принятого заявления и представленных документов производится администрацией муниципального образовательного учреждения не позднее 30 августа каждого года для учащихся 1 и 10 классов, для учреждений дополнительного образования до 15 сентября, для поступивших в течение учебного года - в день обращения.

3.4. Решение о зачислении в муниципальное образовательное учреждение.

3.4.1. Зачисление в общеобразовательное учреждение осуществляется в соответствии с Правилами приема граждан в муниципальные общеобразовательные учреждения Троснянского района, утвержденными постановлением администрации Троснянского района

3.4.2. Зачисление в муниципальное образовательное учреждение оформляется приказом по учреждению: для поступающих в 1, 10 классы - не позднее 30 августа каждого года, для поступающих в учреждения дополнительного образования - до 15 сентября, для поступивших в течение учебного года - в день обращения.

3.4.3. При приеме гражданина в учреждение последнее обязано ознакомить его и (или) его родителей (законных представителей) с уставом учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, со свидетельством о государственной аккредитации учреждения, образовательными программами и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса.

3.4.4. На каждого гражданина, принятого в муниципальное образовательное учреждение, заводится личное дело, в котором хранятся все документы.

3.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляет персонал в соответствии со штатным расписанием, соответствующим типу и виду образовательного учреждения. Ответственный за оказание муниципальной услуги - директор.

# 

# 4. Формы контроля за исполнением Регламента

4.1. Мероприятие по контролю за предоставлением муниципальной услуги проводятся в форме плановых и оперативных проверок.

4.1.1. Плановые проверки проводятся в соответствии с планом работы отдела образования администрации Троснянского района на текущий год.

4.1.2. Оперативные проверки проводятся в случае поступления в отдел образования администрации Троснянского района обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушение их прав и законных интересов, а также для проверки исполнения предписаний об устранении выявленных нарушений.

4.2. Контроль за предоставлением муниципальной услуги по зачислению в образовательное учреждение осуществляется отделом общего образования и отделом воспитательной работы и дополнительного образования детей отдела образования администрации Троснянского района .

4.3. Для проведения проверки отделом образования администрации Троснянского района создается комиссия по проверке в составе председателя и членов комиссии. Число членов комиссии по проверке не может быть менее 3 человек.

4.4. К проверкам могут привлекаться специалисты отдела образования администрации Троснянского района, работники органов местного самоуправления, работники образовательных учреждений, прошедшие соответствующую подготовку, а также других служб, осуществляющих функции контроля и надзора на территории Троснянского района.

4.5. Для выбора учреждений, включаемых в план-график контрольной деятельности, используются следующие критерии:

- дата проведения последнего планового мероприятия по контролю в отношении данной организации;

- количество выявленных нарушений законодательства в области образования за предшествующий 5-летний период, полнота и своевременность устранения выявленных нарушений.

4.6. При проведении мероприятия по контролю у образовательных учреждений могут быть затребованы следующие документы и материалы:

- лицензия на право ведения образовательной деятельности;

- свидетельство о государственной аккредитации учреждения;

- документы, регламентирующие структуру управления деятельностью учреждения;

- документы, регламентирующие прием в учреждение;

- иные локальные акты, изданные в пределах компетенции учреждения.

4.7. Контроль осуществляется на основании приказа начальника отдела образования администрации Троснянского района.

4.8. Результаты проверки предоставления муниципальной услуги по зачислению в образовательное учреждение доводятся до учреждений в письменной форме.

4.9. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) при предоставлении муниципальной услуги.

Должностные лица, по вине которых допущены нарушения положений Регламента, несут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

# 

# 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) структурного подразделения администрации Троснянского района, предоставляющего муниципальную услугу «Зачисление в образовательное учреждение», а также должностных лиц, муниципальных служащих

5.1 Порядок обжалования действия (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении муниципальной услуги определяется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации (Федеральный Закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»).

5.2. Обжаловать нарушение требований Регламента предоставления муниципальной услуги может любое лицо, являющееся получателем муниципальной услуги. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение Регламента могут родители (законные представители). Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.3. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований качества муниципальной услуги (далее - заявитель), при условии его дееспособности может обжаловать нарушение Регламента следующими способами:

- указание на нарушение требований Регламента сотруднику учреждения, оказывающего услугу;

- жалоба на нарушение требований Регламента должностному лицу учреждения, оказывающего услугу;

- жалоба на нарушение требований Регламента в отдел образования администрации Троснянского района

Жалоба (в устной или письменной форме) регистрируется в журнале входящих документов в отделе образования администрации Троснянского района или образовательного учреждения.

5.4. При выявлении нарушения требований, установленных Регламентом, заявитель вправе указать на это сотруднику учреждения, оказывающего услугу, с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Регламента было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которого он представляет). При невозможности, отказе или неспособности сотрудника учреждения, оказывающего услугу, устранить допущенное нарушение требований Регламента и (или) принести извинения заявитель может использовать иные способы обжалования. Обжалование в форме указания на нарушение требований Регламента сотруднику учреждения, оказывающего услугу, не является обязательным для использования иных предусмотренных Регламентом способов обжалования.

5.5. При выявлении нарушения требований, установленных Регламентом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к должностному лицу учреждения, оказывающего услугу. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу учреждения, оказывающего услугу, может быть осуществлено в письменной или устной форме. Учреждение, оказывающее услугу, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

5.6. Обращение заявителя с жалобой на действия (бездействие) работника учреждения, оказывающего услугу, осуществляется только в письменной форме. Должностное лицо учреждения, оказывающего услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований Регламента и удовлетворению требований заявителя;

- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

5.7. Должностное лицо учреждения, оказывающего услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям Регламента, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам, а также по иным причинам. В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя учреждение, оказывающее услугу, должно в день подачи жалобы предоставить официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- ФИО заявителя;

- ФИО лица, которого он представляет;

- адрес проживания заявителя;

- контактный телефон;

- наименование учреждения, принявшего жалобу;

- содержание жалобы заявителя;

- дата и время фиксации нарушения заявителем;

- причины отказа в удовлетворении требований заявителя.

5.8. При личном обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований Регламента и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного) должностное лицо учреждения, оказывающего услугу, должно совершить следующие действия:

- совместно с заявителем и при его помощи удостовериться в наличии факта нарушения требований Регламента (в случае возможности его фиксации на момент подачи жалобы заявителем);

- совместно с заявителем и при его помощи установить сотрудников, которые, по мнению заявителя, ответственны за нарушение требований Регламента (в случае персонального нарушения требований Регламента);

- по возможности организовать устранение зафиксированного нарушения требований Регламента в присутствии заявителя;

- принести извинения заявителю от имени учреждения за имевший место факт нарушения требований Регламента, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет), в случае, если такое нарушение имело место;

- провести дополнительные служебные расследования, если требования заявителя не были полностью удовлетворены;

- предоставить заявителю расписку в получении жалобы (расписка должна содержать следующую информацию: ФИО заявителя; ФИО лица, которого он представляет; адрес проживания заявителя; контактный телефон; наименование учреждения, принявшего жалобу; содержание жалобы заявителя; дату и время фиксации нарушения заявителем; факты нарушения требований Регламента, совместно зафиксированные заявителем и ответственным сотрудником учреждения; ФИО лица, допустившего нарушение требований Регламента (при персональном нарушении) - по данным заявителя либо согласованные данные; нарушения требований Регламента, устраненные непосредственно в присутствии заявителя; подпись должностного лица; печать учреждения; подпись заявителя, удостоверяющую верность указанных данных);

- провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований Регламента, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

- при отсутствии фактов нарушения требований Регламента данное заявление далее не рассматривается;

- устранить нарушения требований Регламента, зафиксированные совместно с заявителем;

- применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований Регламента;

- обеспечить в течение не более 15 дней после подачи жалобы уведомление заявителя (лично или по телефону) о предпринятых мерах, в том числе об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений); о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников); об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников с аргументацией отказа);

- по просьбе заявителя в течение 3 дней со дня уведомления предоставить ему в виде официального письма информацию, о которой заявитель был уведомлен;

- принести извинения заявителю (лицу, в отношении которого было допущено нарушение требований Регламента) от имени учреждения за имевший место факт нарушения требований Регламента, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет), в случае, если такие извинения не были принесены ранее.

5.9. В случае отказа учреждения, оказывающего услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя либо в случае нарушения сроков заявитель может использовать иные способы обжалования.

5.10. При выявлении нарушения требований, установленных Регламентом, заявитель может обратиться с жалобой устно или письменно на допущенное нарушение в отдел образования администрации Троснянского района на имя начальника отдела.

Проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований Регламента (далее - проверочные действия) осуществляет отдел образования администрации Троснянского района, за исключением случаев, когда обжалуются действия (бездействие) самого управления. Если в жалобе обжалуются действия (бездействие) отдела образования администрации Троснянского района, проверочные действия осуществляются в форме служебного расследования в соответствии с Регламентом администрации Троснянского района.

5.11. Заявителю может быть отказано в осуществлении проверочных действий в соответствии с установленным Регламентом порядком в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;

- содержание жалобы не относится к требованиям Регламента.

5.12. Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается. В случае отказа в осуществлении проверочных действий в ответе заявителю в обязательном порядке должны быть указаны причины этого отказа.

5.13. Отдел образования администрации Троснянского района может осуществить проверочные действия:

- посредством поручения руководителю муниципального образовательного учреждения, жалоба на которое была подана заявителю, для установления факта нарушения отдельных требований Регламента и выявления ответственных за это сотрудников;

- собственными силами.

5.14. Осуществление проверочных действий по жалобам, содержащим указание на наличие официального отказа муниципального образовательного учреждения, оказывающего услугу, от удовлетворения требований заявителя либо на действия (бездействие) руководителя муниципального образовательного учреждения, осуществляется отделом образования администрации Троснянского района.

5.15. По результатам проведения проверки и (или) служебного расследования руководитель муниципального образовательного учреждения, оказывающего услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований Регламента, на которые было указано в жалобе заявителя;

- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Регламента, к установленной законом ответственности;

- представляет отделу образования администрации Троснянского района отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований Регламента с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований Регламента и наказания ответственных сотрудников учреждения.

5.16. На основании данных отчета отдел образования администрации Троснянского района может провести проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов представленного отчета.

5.17. С целью установления факта нарушения требований Регламента отдел образования администрации Троснянского района вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;

- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;

- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований Регламента (при их согласии);

- проверить текущее выполнение требований Регламента, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;

- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения Регламента.

5.18. Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований Регламента, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения требований Регламента в соответствии с жалобой заявителя.

5.19. По результатам осуществленных проверочных действий отдел образования администрации Троснянского района:

- готовит соответствующий акт проверки муниципального образовательного учреждения, оказывающего услугу, допустившего нарушение;

- обеспечивает применение мер ответственности к муниципальному образовательному учреждению, оказывающему услугу, ее руководителю.

5.20. В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, на имя заявителя должно быть направлено официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- установленные факты нарушения требований Регламента, о которых было сообщено заявителем;

- неустановленные факты нарушения требований Регламента, о которых было сообщено заявителем;

- принятые меры ответственности в отношении муниципального образовательного учреждения, оказывающего услугу, и отдельных сотрудников данного учреждения;

- принесение от имени отдела образования администрации Троснянского района извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований Регламента (в случае установления фактов нарушения требований Регламента);

- о передаче материалов жалобы и результатов осуществления проверочных действий в органы местного самоуправления;

- иную информацию в соответствии с федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

5.21. Меры ответственности за нарушение требований Регламента к руководителям муниципальных образовательных учреждений, оказывающих услугу, могут быть применены по результатам установления имевшего место факта нарушения требований Регламента на основании акта, составленного по результатам проверочных действий или судебного решения.

5.22. Меры ответственности за нарушение требований Регламента к руководителю муниципального образовательного учреждения определяются главой администрации Троснянского района по согласованию с начальником отдела образования администрации Троснянского района.