Приложение

к постановлению администрации

Троснянского района

от 31 декабря 2013 года № 352

# Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках"

# 1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги "Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках" (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества оказания данной услуги и устанавливает сроки, последовательность административных процедур и административных действий учреждениями образования Троснянского района, осуществляемых по запросу физического или юридического лица.

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 предоставлении муниципальной услуги. Заявителями являются родители (законные представители) несовершеннолетних граждан, желающие освоить образовательные программы дошкольного образования, дополнительного образования, среднего (полного) общего образования.

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги:

Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется:

- по телефону сотрудниками отдела образования администрации Троснянского района ([Приложение № 1](file:///C:\Users\1\AppData\Local\Opera\Opera\temporary_downloads\регламент%20информация%20образов%20программах%20(1).doc#sub_1001#sub_1001) к настоящему Регламенту), а также муниципальных образовательных учреждениях (Приложение № 2 к Регламенту);

- при личном обращении заявителя в отдел образования администрации

Троснянского района или учреждения образования Троснянского района;

- через официальный сайт администрации Троснянского района [www.adm-trosna.ru](http://www.adm-trosna.ru);

- 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);

- информация, предоставляемая гражданам о муниципальной услуге, является открытой и общедоступной.

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.

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.

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

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.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1.Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках ".

2.2. Наименование структурного подразделения администрации Троснянского района, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу: орган, ответственный за организацию предоставления муниципальной услуги – отдел образования администрации Троснянского района, предоставляющие услугу образовательные учреждения:

- дошкольные образовательные учреждения;

-общеобразовательные учреждения;

-учреждения дополнительного образования детей.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги:

- устный ответ на запрос заявителя об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках;

- ответ по электронной почте на запрос заявителя об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках;

- информация об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках, размещенная на Интернет-сайтах администрации Троснянского района, Интернет-сайтах образовательных учреждений;

- информация об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках, размещенная на информационном стенде образовательного учреждения.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Устное обращение - в день обращения граждан.

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

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

- Конституция Российской Федерации;

- Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989 г.,

- Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании 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 г. № 4530-1 «О вынужденных переселенцах»;

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

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

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

- Постановление Правительства Российской Федерации от 12.03.1997 г. № 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;

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 27.10.2011 № 2562 «Об утверждении Типового положения о дошкольном образовательном учреждении»;

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 №729-р «Об утверждении Перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;

- приказ Министерства образования Российской Федерации от 23 июня 2000 года № 1884 "Об утверждении Положения о получении общего образования в форме экстерната" с изменениями и дополнениями;

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

- приказ Министерства образования Российской Федерации от 05.03.2004 г. № 1089 "Об утверждении федерального компонента государственных образовательных стандартов начального общего, основного общего и среднего (полного) общего образования";

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

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, способах их получения заявителями, в том числе в электронной форме, и порядок их представления.

Основанием для предоставления муниципальной услуги является устное или письменное обращение (запрос) заявителя, а также по электронной почте или через Единого портала государственных и муниципальных услуг Орловской области. В случае обращения за предоставлением муниципальной услуги представителя заявителя дополнительно предоставляется надлежаще оформленная доверенность.

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

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

2.8. Перечень оснований для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- оформление ненадлежащим образом запроса и (или) невозможность установить, какая именно информация запрашивается;

- в письменном обращении не указаны имя и фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников образовательного учреждения, а также членов их семей;

- текст письменного обращения не поддается прочтению.

Для информации, размещенной на сайтах образовательных учреждений, оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги нет.

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

предоставление услуги не требует получения каких-либо государственных или муниципальных услуг.

2.10.Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины, взимаемой за предоставление муниципальной услуги:

государственная пошлина не взимается.

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

предоставление услуги является бесплатным для заявителей.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг.

При устном запросе время ожидания гражданина для получения муниципальной услуги у сотрудника муниципального образовательного учреждения не должно превышать 15 минут. Продолжительность приема гражданина у сотрудника муниципального образовательного учреждения, осуществляющего информирование по вопросу получения муниципальной услуги не должна превышать 15 минут.

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

2.13***.*** Сроки и порядок регистрации запросов заявителя о предоставлении муниципальной услуги: в день обращения

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга.

Помещения, в которых предоставляется 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.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- максимальное число личных обращений заявителя при получении услуги (ед. изм. - раз);

- доля заявителей, использовавших Портал региональных и муниципальных услуг (функций) для получения услуги в электронном виде, в общем количестве заявителей (ед. изм. - %);

- доля заявителей, повторно обращающихся за услугой, с просьбой разъяснить ранее полученную информацию (ед. изм. - %).

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

- информирование граждан о предоставлении муниципальной услуги;

- прием и регистрация заявлений;

- рассмотрение заявления;

- предоставление запрашиваемой информации.

3.2. Информирование граждан о предоставлении муниципальной услуги.

3.2.1. Создание информации о предоставлении муниципальной услуги осуществляется отделом образования администрации Троснянского района на основании утвержденного плана работы.

3.2.2. Размещение и обновление достоверной информации о муниципальной услуге, размещенной на информационных стендах в учреждениях образования Троснянского района, на портале региональных и муниципальных услуг осуществляется ежемесячно.

3.3. Прием и регистрация заявлений.

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации заявлений граждан является личное обращение, поступление по почте или в электронном виде в учреждение образования по вопросу предоставления информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках.

3.2.2. Заполнение родителями (законными представителями) заявления о предоставлении информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках возможно:

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

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

- при обращении в учреждения образования (Приложение №1 к административному регламенту).

Прием заявления и его регистрация осуществляется в течение всего учебного года. При заполнении заявления родители (законные представители) дают согласие на обработку персональных данных.

При подаче заявления через Портал осуществляется автоматизированная проверка корректности введенных данных о ребенке в течение одного рабочего дня, и заявление принимает статус «Зарегистрировано» с даты подачи заявления.

3.2.3. Результатом выполнения административной процедуры «Прием и регистрация заявлений» является прием и регистрация заявления о предоставлении информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках.

3.2.4. Результат выполнения административной процедуры: «Прием и регистрация заявлений» учитывается при регистрации заявления о предоставлении информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках в журнале обращений граждан.

3.2.5. Ответственным за регистрацию обращений граждан являются учреждения образования.

3.3. Рассмотрение заявления.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры по рассмотрению заявлений является прием и регистрация заявления о предоставлении информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках.

3.3.2. Результатом выполнения административной процедуры «Рассмотрение заявления» может являться:

- положительное решение о предоставлении муниципальной услуги;

- направление мотивированного ответа о невозможности предоставления услуги по объективным причинам, перечисленным п.2.8. Регламента.

3.3.3. В случае невозможности предоставления информации в связи с нечетко или неправильно сформулированным обращением, заявителя услуги информируют об этом и предлагают уточнить и дополнить обращение.

3.3.4. В случае, если запрашиваемая информация отсутствует в данном учреждении образования Троснянского района, заявителю услуги предоставляется информация о месте её предоставления или даются рекомендации по её поиску.

3.3.5. Ответственными за рассмотрение заявлений граждан являются учреждения образования Троснянского района.

3.4. Предоставление запрашиваемой информации.

3.4.1. Предоставление запрашиваемой информации осуществляет персонал в соответствии со штатным расписанием, соответствующем типу и виду образовательного учреждения.

3.4.2. Предоставление заявителю информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках осуществляется в форме:

- устного информирования по телефону не более 20 минут. При ответе на телефонные звонки должностное лицо представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, наименование учреждения образования Троснянского района, предлагает представиться собеседнику, 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. В конце разговора необходимо кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять заявителю;

- информирования при личном обращении не более 20 минут. Должностное лицо должно представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос;

- письменном информировании, в т.ч. по электронной почте не более 10 дней со дня регистрации обращения. Ответ дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефонов должностного лица, исполнившего ответ на обращение.

3.4.3. Результатом выполнения административной процедуры «предоставление запрашиваемой информации» является предоставление запрашиваемой информации заявителю.

3.5. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приводится в Приложении № 3.

**4. Формы контроля за исполнением Регламента**

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за исполнением и соблюдением ответственными должностными лицами положений Регламента

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, субъекта Российской Федерации.

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

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

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

- 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.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги предоставления информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках осуществляется отделами общего, дошкольного образования, воспитательной работы и дополнительного образования отдела образования администрации Троснянского района.

Для проведения проверки управлением образования администрации города Орла создается комиссия по проверке в составе председателя и членов комиссии. Число членов комиссии по проверке не может быть менее 3 человек.

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.

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.

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

Результаты проверки предоставления муниципальной услуги предоставления информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках доводятся до учреждений в письменной форме.

4.3. 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.

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

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

-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.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги предоставления информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках осуществляется отделами общего, дошкольного образования, воспитательной работы и дополнительного образования отдела образования администрации Троснянского района.

# 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) структурного подразделения администрации Троснянского района предоставляющего услугу, 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 обращений 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;

- обращение в суд (по месту жительства истца).

Жалоба (в устной или письменной форме) регистрируется в журнале входящих документов в приемной управления образования администрации города Орла.

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 на бумажном носителе и электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Учреждение, оказывающее услугу, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

5.6. Обращение заявителя с жалобой на действия (бездействие) педагогического работника учреждения, оказывающего услугу, осуществляется только в письменной форме на бумажном носителе и в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. 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 рабочих 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); 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.

- 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 муниципальную 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 отдела 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.

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.