



## Управление образования города Пензы

### П Р И К А З

02.07.2018

№ 122

#### **Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о реализации в образовательных организациях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ»**

В соответствии с Федеральным законом РФ от 27.10.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации города Пензы от 30.06.2011 № 766 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления города Пензы», руководствуясь Положением об Управлении образования города Пензы,

#### **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о реализации в образовательных организациях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ» (далее – Административный регламент) согласно приложению к настоящему приказу.

2. Признать утратившими силу:

2.1. Приказ Управления образования города Пензы от 29.06.2012 № 168 «Об утверждении Административного регламента муниципальной услуги «Предоставление информации о реализации в образовательных муниципальных учреждениях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ», предоставляемой образовательными учреждениями, подведомственными Управлению образования города Пензы»;

2.2. Приказ Управления образования города Пензы от 09.06.2014 № 197 «О внесении изменений и дополнений в приказ Управления образования города Пензы от 29.06.2012 № 168 (в ред. от 13.02.2014) «Об утверждении Административного регламента муниципальной услуги «Предоставление информации о реализации в образовательных муниципальных учреждениях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также

дополнительных общеобразовательных программ», предоставляемой образовательными учреждениями, подведомственными Управлению образования города Пензы»;

2.3. Приказ Управления образования города Пензы от 18.05.2015 № 131 «О внесении изменений в приказ Управления образования города Пензы от 29.06.2012 № 168 (в ред. от 13.02.2014, от 09.06.2014) «Об утверждении Административного регламента муниципальной услуги «Предоставление информации о реализации в образовательных муниципальных учреждениях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ», предоставляемой образовательными учреждениями, подведомственными Управлению образования города Пензы»;

2.4. Приказ Управления образования города Пензы от 17.11.2015 № 313 «О внесении изменений в приказ Управления образования города Пензы от 29.06.2012 № 168 (в ред. от 18.05.2015) «Об утверждении Административного регламента муниципальной услуги «Предоставление информации о реализации в муниципальных образовательных учреждениях образовательных программ дошкольного образования, образовательных программ начального общего образования, основного общего образования, среднего общего образования, а также дополнительных образовательных программ», предоставляемой образовательными учреждениями, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет Управление образования города Пензы».

3. Отделу общего образования и информационного обеспечения (М.К. Шарошкина):

3.1. Направить данный Административный регламент в общеобразовательные учреждения, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет Управление образования города Пензы, для использования в работе.

3.2. Разместить данный Административный регламент на официальном сайте Управления образования города Пензы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Отделу дополнительного образования, опеки, попечительства и кадрового обеспечения (Е.В. Жукова) опубликовать настоящий приказ в средствах массовой информации.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника отдела общего образования и информационного обеспечения Управления образования города Пензы М.К. Шарошкину.

**Начальник**

**Ю.А. Голодяев**

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ  
«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О РЕАЛИЗАЦИИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ  
ОРГАНИЗАЦИЯХ ПРОГРАММ ДОШКОЛЬНОГО, НАЧАЛЬНОГО ОБЩЕГО,  
ОСНОВНОГО ОБЩЕГО, СРЕДНЕГО ОБЩЕГО ОБРАЗОВАНИЯ, А ТАКЖЕ  
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ»**

**I. Общие положения**

**1. Предмет регулирования регламента.**

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о реализации в образовательных организациях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ» (далее – Услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, устанавливает порядок, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении данной муниципальной услуги.

**2. Круг заявителей.**

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

**3. Учреждения, предоставляющие информацию заявителям по вопросам предоставления Услуги.**

3.1. Услугу предоставляют муниципальные образовательные учреждения, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет Управление образования города Пензы (далее – Учреждения).

Режим работы Учреждений определяется в соответствии с Уставом Учреждений на основании действующего законодательства об образовании.

Полный перечень юридических адресов Учреждений, подведомственных Управлению образования города Пензы, находится на официальном сайте Управления <http://www.guoedu.ru>.

3.2. Управление образования города Пензы (далее – Управление образования) расположено по адресу: г. Пенза, ул. Володарского, 5. Официальный сайт: <http://www.guoedu.ru/>. Адрес электронной почты: E-mail: [info@guoedu.ru](mailto:info@guoedu.ru). Справочный телефон: (8412) 56-02-20 приемная.

Режим работы с 9.00 до 18.00, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

**4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления Услуги, сведений о ходе ее предоставления.**

4.1. Информирование граждан о порядке предоставления Услуги осуществляется путём размещения информации на информационных стендах Учреждений и (или) на

официальных сайтах Учреждений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.2. Основными требованиями к информированию граждан о порядке предоставления Услуги являются достоверность предоставляемой информации, четкость изложения информации, полнота информирования.

4.3. Информация о порядке предоставления Услуги содержит следующие сведения:

- 1) наименование и почтовые адреса Учреждений, предоставляющих Услугу;
- 2) справочные номера телефонов ответственного лица Учреждения, предоставляющего Услугу;
- 3) адрес официального сайта Учреждения в сети «Интернет» (далее – сеть Интернет);
- 4) график работы Учреждения;
- 5) требования к письменному запросу заявителей о предоставлении информации о порядке предоставления Услуги;
- 6) перечень документов, необходимых для получения Услуги;
- 7) текст настоящего административного регламента с приложением;
- 8) образцы оформления документов, необходимых для получения Услуги, и требования к ним.

4.4. Информация о порядке предоставления Услуги размещается на информационных стендах в помещениях (помещении) Учреждения, предназначенных для приёма заявителей и (или) на официальном сайте Учреждения в сети Интернет, а также предоставляется по телефону и почте по обращению заявителя.

## **5. Порядок получения информации заявителями по вопросу предоставления Услуги.**

5.1. Информирование о ходе предоставления Услуги осуществляется ответственным лицом при личном контакте с заявителями, почтовой, телефонной связи.

В любое время заявитель имеет право на получение сведений о прохождении процедур по предоставлению Услуги при помощи телефона или посредством личного посещения Учреждения.

5.2. Должностное лицо Учреждения, ответственное за информирование, принимает все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других работников.

Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, ответственный работник Учреждения может предложить заявителям обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо предложить возможность повторного консультирования по телефону через определенный промежуток времени, а также возможность ответного звонка специалиста, ответственного за информирование, заявителю для разъяснения.

5.3. Ответ на обращение заявителя предоставляется в исчерпывающем объеме, в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя и подписывается руководителем Учреждения.

Ответ направляется в письменном виде, электронной почтой либо через официальные сайты в зависимости от способа обращения заявителя за информацией или способа доставки ответа, указанного в письменном обращении заявителя.

Ответ на обращение заявителя, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.4. При ответе на телефонные звонки ответственный работник Учреждения, сняв трубку, должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование учреждения. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать

"параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце информирования работник должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен сделать).

При устном обращении заявителей (по телефону или лично) работники, ответственные за информирование, дают ответ самостоятельно.

Работники, ответственные за информирование (по телефону или лично), должны корректно и внимательно относиться к заявителям, не нарушать их прав и законных интересов. Информирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

Работники, ответственные за информирование, не вправе осуществлять консультирование заявителей, выходящее за рамки информирования о стандартных процедурах и условиях исполнения предоставления Услуги и влияющее прямо или косвенно на индивидуальные решения заявителей.

## **6. Порядок получения консультаций о предоставлении Услуги.**

6.1. Консультации (справки) по вопросам предоставления Услуги представляются ответственным работником Учреждения.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- перечня документов, необходимых для предоставления Услуги;
- источника получения документов, необходимых для предоставления Услуги (орган, организация и их местонахождение);
- времени приема и выдачи документов;
- сроков предоставления Услуги;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления Услуги.

Консультации предоставляются при личном обращении или посредством телефона.

6.2. На информационных стендах Учреждений размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению Услуги;
- текст настоящего Регламента;
- перечень документов, необходимых для предоставления Услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;
- образцы оформления документов, необходимых для предоставления Услуги (при наличии таковых);
- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов Управления образования и подведомственных ему образовательных учреждений.

## **II. Стандарт предоставления Услуги**

### **1. Наименование Услуги.**

Предоставление информации о реализации в образовательных организациях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ.

### **2. Органами, предоставляющими Услугу, являются:**

Муниципальные образовательные учреждения, функции и полномочия учредителя в отношении которых осуществляет Управление образования.

**3. Результатом предоставления Услуги** является информация о реализации в образовательных организациях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ.

#### **4. Сроки предоставления Услуги.**

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

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

#### **5. Правовые основания для предоставления Услуги.**

- 1) Конституция Российской Федерации.
- 2) Федеральный Закон Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
- 3) Закон Российской Федерации от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации».
- 4) Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 5) Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».
- 6) Федеральный закон Российской Федерации от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».
- 7) Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
- 8) Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
- 9) Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».
- 10) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями и органами субъектов Российской Федерации, и муниципальными учреждениями».
- 11) Приказ Министерства образования РФ от 09.03.2004 № 1312 «Об утверждении федерального базисного учебного плана и примерных учебных планов для образовательных учреждений РФ, реализующих программы общего образования».
- 12) Приказ Министерства образования и науки РФ от 30.08.2013 № 1015 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования».
- 13) Приказ Министерства образования РФ от 05.03.2004 № 1089 «Об утверждении федерального компонента государственных образовательных стандартов начального общего, основного общего и среднего (полного) общего образования».

14) Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации России от 06.10.2009 № 373 «Об утверждении и введении в действие федерального государственного образовательного стандарта начального общего образования».

15) Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации России от 17.12.2010 № 1897 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта основного общего образования».

16) Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации России от 17.05.2012 № 413 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего общего образования».

17) Закон Пензенской области от 04.07.2013 № 2413-ЗПО «Об образовании в Пензенской области».

18) Устав города Пензы (принят решением Пензенской городской Думы от 30.06.2005 № 130-12/4).

19) Постановление главы администрации города Пензы от 30.03.2006 № 283 «Об утверждении Положения об Управлении образования города Пензы».

20) Уставы Учреждений.

## **6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами, для предоставления Услуги.**

При обращении за получением Услуги заявитель предоставляет:

- документ, удостоверяющий личность заявителя;
- документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя действовать от его имени (по необходимости);
- заявление установленной формы согласно приложению, в том числе в форме электронного документа. Запрос в форме электронного документа может быть направлен по электронной почте или на официальный сайт Учреждения.

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

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

## **7. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления Услуги.**

Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления Услуги, нет.

## **8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги.**

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги, нет.

## **9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги.**

В предоставлении Услуги отказывается в случае, если:

- запрашиваемая информация содержит сведения, не подлежащие разглашению;
- запрашиваемая информация касается третьих лиц;
- запрашиваемая информация не относится к исполнению Услуги;
- текст письменного обращения не поддается прочтению.
- в случае отсутствия у Учреждения свидетельства о государственной аккредитации

той или иной образовательной программы.

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

**10. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении Услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пензенской области, муниципальными правовыми актами.**

Услуга предоставляется бесплатно.

**11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении Услуги и при получении результата предоставления Услуги.**

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении Услуги и при получении результата предоставления Услуги не более 15 минут.

**12. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении Услуги**

Все заявления, принятые к рассмотрению, подлежат регистрации в течение 1 рабочего дня.

**13. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении Услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.**

13.1. Предоставление Услуги осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (помещении) Учреждения.

Помещения (помещение), предназначенное для оказания Услуги, должны предусматривать места для ожидания, информирования и приёма заявителей.

Помещения (помещение), предназначенные для оказания Услуги, должны содержать информацию о порядке предоставления муниципальных услуг.

В помещениях для предоставления Услуги на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и сотрудников Учреждения.

13.2. В местах для ожидания устанавливаются стулья (кресла) для заявителей.

Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

13.3. Кабинеты приема заявителей должны иметь информационные таблички (вывески) с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества и должности сотрудника.

13.4. Помещения должны соответствовать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей, в том числе указанные объекты должны отвечать требованиям к обеспечению доступности для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.



Сотрудники Учреждения оказывают помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими Услуги наравне с другими лицами.

13.5. Места предоставления Услуги оборудуются с учетом стандарта комфорта предоставления муниципальных услуг.

#### **14. Показатели доступности и качества предоставления Услуги.**

Показателями доступности и качества предоставления Услуги являются:

- транспортная или пешая доступность к местам предоставления Услуги;
- обеспечение беспрепятственного доступа лицам с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется Услуга;
- соблюдение требований административного регламента о порядке информирования об оказании Услуги;
- достоверность предоставляемой заявителям информации;
- соблюдение сроков предоставления Услуги;
- соблюдение установленного времени ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления Услуги;
- соотношение количества рассмотренных в срок заявлений на предоставление Услуги к общему количеству заявлений, поступивших в связи с предоставлением Услуги;
- отсутствие жалоб на решения, действия (бездействие) ответственных лиц Учреждений, предоставляющих Услугу.

#### **15. Услуга через многофункциональные центры не предоставляется.**

### **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**

1. Предоставление Услуги предусматривает исчерпывающее информирование заявителей по вопросам предоставления информации о реализации в образовательных учреждениях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ.

2. Выполнение административных действий в рамках предоставления Услуги осуществляется уполномоченными сотрудниками Учреждений в соответствии с установленным распределением должностных обязанностей.

3. Предоставление Услуги включает в себя следующие административные процедуры:

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

#### **3.1. Приём заявления для предоставления Услуги.**

Основанием для начала осуществления административной процедуры по приёму заявления для предоставления Услуги является поступление в Учреждение заявления о предоставлении Услуги, представленного заявителем:

- посредством личного обращения заявителя,

- посредством почтового отправления;
- посредством электронной почты.

Приём заявления для предоставления Услуги осуществляют ответственные лица (ответственное лицо) Учреждения, предоставляющего Услугу.

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

- 1) устанавливает предмет обращения;
- 2) устанавливает соответствие личности заявителя документу, удостоверяющему личность;
- 3) проверяет наличие документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя заявителя (в случае, если с заявлением обращается представитель заявителя);
- 4) осуществляет сверку копий представленных документов с их оригиналами;
- 5) проверяет представленные документы на наличие подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание.

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

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

### **3.2. Регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления Услуги.**

Основанием для начала осуществления административной процедуры является поступление в Учреждение, предоставляющее Услугу, заявления.

При поступлении заявления в Учреждение посредством почтового отправления или в форме электронного документа ответственное лицо Учреждения, предоставляющего Услугу, осуществляет его регистрацию и рассмотрение в общем порядке.

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

### **3.3. Предоставление информации.**

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

Руководитель Учреждения:

- определяет должностное лицо, ответственное за рассмотрение заявления и подготовку проекта ответа заявителю (далее - исполнитель);
- дает указания исполнителю в форме резолюции с отражением фамилии и инициалов исполнителя, порядка и срока исполнения.

Исполнитель:

- проверяет заявление на наличие или отсутствие оснований, указанных в пункте 9 раздела II настоящего регламента;
- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение заявления, в случае необходимости - с участием заявителя;
- готовит проект ответа на заявление и не позднее 1 рабочего дня до истечения срока предоставления Услуги представляет его на подпись руководителю Учреждения.

Ответ на заявление предоставляется в полном объеме запрашиваемой информации в

простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя и подписывается руководителем Учреждения.

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

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

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

### **3.4. Выдача результата Услуги.**

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

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

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

- 1) посредством почтового отправления на адрес заявителя, указанный в заявлении;
- 2) посредством отправления через электронную почту Учреждения на электронный адрес заявителя, указанный в заявлении.

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

## **IV. Формы контроля за исполнением настоящего регламента**

1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим регламентом, сроков исполнения административных процедур по предоставлению Услуги, за принятием решений, связанных с предоставлением Услуги, осуществляется постоянно должностными лицами Учреждения, ответственными за организацию работы по предоставлению Услуги.

Персональная ответственность работников Учреждения закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящего регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Пензенской области и города Пензы, регулирующих вопросы, связанные с предоставлением Услуги.

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

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми.

При проведении плановой проверки могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением Услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки).

Периодичность осуществления таких проверок определяется начальником Управления образования.

Внеплановые проверки проводятся в случае необходимости проверки ранее выявленных нарушений, а также при поступлении в Управление образования обращений (жалоб) граждан, связанных с нарушениями при предоставлении Услуги.

Плановые и внеплановые проверки проводятся на основании приказа Управления образования.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления Услуги приказом Управления образования формируется комиссия. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Акт подписывается председателем комиссии.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3. Руководитель Учреждения и исполнитель несут персональную ответственность за:

- соответствие результатов рассмотрения заявления и документов, приложенных к нему, требованиям законодательства Российской Федерации;
- соблюдение сроков выполнения административных процедур при предоставлении Услуги.

4. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление Услуги путем получения информации по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте, через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (далее – Единый портал) и (или) информационную систему «Региональный портал государственных и муниципальных услуг Пензенской области» [gosuslugi.pnzreg.ru](http://gosuslugi.pnzreg.ru) (далее – Региональный портал) .

## **V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, должностных лиц Учреждения, а также муниципальных служащих при предоставлении Услуги**

1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Учреждения, должностных лиц Учреждения при предоставлении Услуги.

2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействия) Учреждения, должностных лиц Учреждения при предоставлении Услуги.

2.1. Заявитель вправе обратиться с жалобой на нарушение порядка предоставления Услуги (далее – жалоба), в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении Услуги;
- 2) нарушение срока предоставления Услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пензенской области, муниципальными правовыми актами для предоставления Услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пензенской области, муниципальными правовыми актами для предоставления Услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении Услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пензенской области, муниципальными правовыми актами;

6) требование у заявителя при предоставлении Услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пензенской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказ Учреждения, предоставляющего Услугу, исполнителя в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления Услуги.

2.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Учреждение. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием сети Интернет, официальных сайтов Учреждения или Управления образования, Единого портала, Регионального портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

2.3. Жалоба должна содержать:

а) наименование Учреждения, предоставляющего Услугу, должностного лица Учреждения либо исполнителя, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, должностного лица Учреждения либо исполнителя;

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

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

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

б) 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.

2.5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Учреждениями, предоставляющими муниципальные услуги, в месте предоставления Услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение Услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной Услуги). Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

2.6. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

- официального сайта Учреждения, предоставляющего Услугу, а также Управления образования;

- Единого портала;

- Регионального портала;
- федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении Услуги.

3. Жалоба подлежит обязательной регистрации в течение 1 рабочего дня с момента ее поступления в Учреждение.

4. Жалоба рассматривается уполномоченным на рассмотрение жалоб должностным лицом Учреждения, предоставляющего Услуги, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) Учреждения, должностных лиц Учреждения. В случае если обжалуются решения руководителя Учреждения, предоставляющего Услуги, жалоба подается в Управление образования и рассматривается в соответствии с настоящим регламентом.

4.1. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 4 настоящего раздела регламента, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

5. Учреждения, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Учреждений, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц Учреждения, а также их сотрудников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на Региональном портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Учреждений, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц Учреждений, а также их сотрудников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

г) формирование и представление ежеквартально в Управление образования отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

6. Жалоба, поступившая в Учреждение, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения, должностного лица Учреждения, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

7. По результатам рассмотрения жалобы Учреждение принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Учреждением опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пензенской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 7

настоящего раздела регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

8.1. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование Учреждения, предоставляющего Услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (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 Услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

8.2. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Учреждения, предоставляющего Услугу.

9. Уполномоченное на рассмотрение жалобы Учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

10. Заявитель имеет право на получение имеющихся в распоряжении Учреждения материалов и копий документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в правоохранительные органы.

12. В случае если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе досудебного (внесудебного) рассмотрения жалобы, или неприятием по ней решения, то заявитель вправе обратиться в суд в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

13. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы:

- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, предоставляющего Услугу, должностных лиц Учреждения, а также его сотрудников, в том числе посредством почтовой, телефонной связи, электронной почты, при личном обращении;

- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, предоставляющего Услугу, должностных лиц Учреждения, а также его сотрудников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления Услуги, на официальном сайте Учреждения, на Едином или Региональном Порталах.

Приложение  
к Административному регламенту

Директору

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(наименование учреждения)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. заявителя)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(почтовый адрес, телефон)

Заявление

Я, \_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя

прошу предоставить информацию о реализации в образовательных организациях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ (указать)

Дата \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

Я, \_\_\_\_\_

(Ф.И.О. (последнее - при наличии) заявителя)

паспорт \_\_\_\_\_

выдан \_\_\_\_\_

(серия, номер)

(когда и кем выдан)

являясь законным представителем обучающегося \_\_\_\_\_

(Ф.И.О. (последнее - при наличии) обучающегося)

св-во о рождении \_\_\_\_\_

выдано \_\_\_\_\_

(серия, номер)

(когда и кем выдано)

приходящегося мне \_\_\_\_\_, зарегистрированного по адресу: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, разрешаю МБОУ СОШ № \_\_\_\_ г. Пензы, находящемуся по адресу *город Пенза, улица \_\_\_\_\_*, собирать, а также хранить и обрабатывать, систематизировать, уточнять (обновлять, изменять), комбинировать, блокировать, уничтожать, а также передавать третьим лицам мои персональные данные и персональные данные моего ребенка в целях оказания Услуги.

Я проинформирован (а), что СОШ № \_\_\_\_ гарантирует обработку персональных данных моего ребенка в соответствии с действующим законодательством РФ как неавтоматизированным, так и автоматизированным способами.

Данное согласие действует до достижения целей обработки персональных данных.

Данное согласие может быть отозвано в любой момент по моему письменному заявлению.

Я подтверждаю, что, давая такое согласие, я действую по собственной воле и в интересах своего несовершеннолетнего ребенка.

\_\_\_\_\_  
Подпись

/ \_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

Дата « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.