|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА БУЗУЛУКА****ПОСТАНОВЛЕНИЕ**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_г. Бузулук |  |  |
| Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных учреждениях, расположенных на территории города Бузулука |  |  |

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», на основании статей 7, 30, пункта 5 статьи 40, статьи 43 Устава города Бузулука, постановления администрации города Бузулука от 02.07.2019 № 965-п «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг города Бузулука»:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных учреждениях, расположенных на территории города Бузулука» согласно приложению.
2. Признать утратившими силу постановления администрации города Бузулука:

от 15.03.2011 № 142-п «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в образовательных учреждениях, расположенных на территории города Бузулука»;

от 16.01.2017 № 8-п «О внесении изменений в постановление администрации города Бузулука от 15.03.2011 № 142-п»;

от 26.07.2018 № 1334-п «О внесении изменений в постановление администрации города Бузулука от 15.03.2011 № 142-п»;

от 01.11.2018 № 1971-п «О внесении изменений и дополнений в постановление администрации города Бузулука от 15.03.2011 № 142-п»;

от 02.09.2019 № 1333-п «О внесении изменений и дополнений в постановление администрации города Бузулука от 15.03.2011 № 142-п».

3. Настоящее постановление вступает в силу после официального опубликования в газете «Российская провинция» и подлежит официальному опубликованию на правовом интернет-портале Бузулука БУЗУЛУК-ПРАВО.РФ.

4. Настоящее постановление подлежит включению в областной регистр муниципальных нормативных правовых актов.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города по социальной политике.

Глава города В.С. Песков

Разослано: в дело, Севрюкову Н.А., Управлению образования администрации города Бузулука, правовому управлению администрации города Бузулука, управлению экономического развития и торговли администрации города Бузулука, управлению по информационной политике администрации города Бузулука, ООО «Информправо плюс», редакции газеты «Российская провинция»

 Приложение к постановлению

 администрации города Бузулука

от «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных учреждениях, расположенных

на территории города Бузулука»

1. Общие положения

Предмет регулирования регламента

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных учреждениях, расположенных на территории города Бузулука» (далее по тексту – регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных учреждениях, расположенных на территории города Бузулука» (далее - муниципальная услуга).
2. Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, формы контроля за исполнением регламента, досудебный (судебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, органов и организаций, предоставляющих муниципальную услугу.

Круг заявителей

3. Заявителями муниципальной услуги являются физические лица, желающие получить данную информацию.

Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

4. Информация о предоставлении муниципальной услуги является открытой и общедоступной.

Заинтересованные лица получают информацию о предоставлении муниципальной услуги посредством личного обращения в Управление образования администрации города Бузулука (далее - Управление), Муниципальное автономное учреждение г. Бузулука «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг на территории города Бузулука» (далее по тексту - МАУ г. Бузулука «МФЦ», МФЦ), а также с использованием телефонной, почтовой связи, посредством электронной почты, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Информация об услуге размещается в МАУ г. Бузулука «МФЦ», на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) www.gosuslugi.ru, на Портале государственных услуг Оренбургской области www.pgu.orenburg-gov.ru (далее - Порталы).

Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется начальником Управления, заместителями начальника Управления или специалистами Управления (далее - сотрудники Управления), МФЦ.

5. Основными требованиями к информированию заинтересованных лиц являются:

достоверность предоставления информации о процедуре предоставления муниципальной услуги;

четкость в изложении информации о процедуре предоставления муниципальной услуги;

полнота информации о процедуре предоставления муниципальной услуги;

наглядность форм предоставляемой информации о процедуре предоставления муниципальной услуги;

удобство и доступность получения информации о процедуре предоставления муниципальной услуги;

оперативность предоставления информации о процедуре предоставления муниципальной услуги.

6. Справочная информация представляется Управлением, МФЦ. Заявители получают справочную информацию о местонахождении и графике работы, номерах справочных телефонов Управления, адресе официального сайта администрации города Бузулука, а также электронной почты Управления с использованием телефонной, почтовой связи, посредством электронной почты, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» или при личном обращении.

7. Справочная информация подлежит обязательному размещению на официальном сайте администрации города Бузулука www.бузулук.рф и на Порталах.

8. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги включает в себя следующие сведения:

о категории заявителей муниципальной услуги и требованиях к ним;

о порядке, сроках и условиях предоставления муниципальной услуги;

о перечне необходимых документов для предоставления муниципальной услуги;

об основаниях отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

об основаниях отказа в предоставлении муниципальной услуги;

о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги;

о способах получения справочной информации.

9. Время информирования при личном обращении заявителя и при ответах на телефонные звонки составляет не более 15 минут.

10. При ответах на телефонные звонки и личные обращения сотрудники Управления, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся о порядке предоставления муниципальной услуги.

Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании органа, в который поступил звонок, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудников Управления, принявших звонок.

При невозможности сотрудников Управления, принявших звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок переводится на другого сотрудника или заявителю сообщается телефонный номер, по которому предоставляется необходимая информация.

11. Информация о предоставлении муниципальной услуги размещается на официальном сайте Управления, на информационном стенде в здании Управления.

12. На официальном сайте и информационном стенде содержится следующая информация:

наименование муниципальной услуги;

местонахождение, график работы, номера телефонов, адреса официальных сайтов и электронные адреса Управления;

категория заявителей, в отношении которых предоставляется муниципальная услуга;

текст настоящего регламента с приложениями;

блок-схема и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;

извлечения из законодательных и иных актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

информация о перечне услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

13. В любое время с момента приема документов до получения результатов муниципальной услуги заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления муниципальной услуги по письменному обращению, по телефону, электронной почте или лично, на Порталах. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) находится его заявление.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

14. Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных учреждениях, расположенных на территории города Бузулука (далее – муниципальная услуга).

Наименование структурного подразделения администрации города Бузулука и учреждений, предоставляющих муниципальную услугу

15. Муниципальная услуга предоставляется:

Управлением;

МАУ г.Бузулука «МФЦ» - в случае обращения, подачи заявления в МФЦ.

МФЦ осуществляет прием заявления и направляет его в Управление в порядке, предусмотренном действующим законодательством, настоящим регламентом.

16. В случае, если для предоставления муниципальной услуги необходимо представление документов и информации об ином лице, не являющемся заявителем, при обращении за получением муниципальной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие наличие согласия указанных лиц или их законных представителей на обработку персональных данных указанных лиц, а также полномочие заявителя действовать от имени указанных лиц или их законных представителей при передаче персональных данных указанных лиц в орган или организацию. Указанные документы могут быть представлены, в том числе в форме электронного документа.

Результат предоставления муниципальной услуги

17. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных учреждениях, расположенных на территории города Бузулука;

отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги

18. При информировании по телефону и при проведении личного приема муниципальная услуга предоставляется в момент обращения.

19. При получении обращения в письменной (электронной) форме муниципальная услуга предоставляется в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения в письменной форме. В случае представления заявления через МФЦ указанный срок исчисляется со дня передачи МФЦ заявления в Управление.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих

предоставление муниципальной услуги

20. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием реквизитов и источников официального опубликования), размещается на официальном сайте Управления [www.rc-buzuluk.ru](http://www.rc-buzuluk.ru) и администрации города Бузулука www.бузулук.рф, на Порталах.

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

21. Перечень документов, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги:

[заявление](#P406) на предоставление услуги согласно приложению № 1 к настоящему регламенту.

22. Заявитель вправе представить документ, указанный в пункте 21  настоящего регламента, следующими способами:

посредством личного обращения;

по почте;

в электронном виде.

23. Запрещено требовать от заявителя:

1) представления документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено настоящим регламентом, а также нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

2) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя или органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя МФЦ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

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

24. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

25. Основание для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

запрашиваемая информация не относится к предмету муниципальной услуги.

[Форма](#P932) уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги представлена в приложении № 2 к настоящему регламенту.

26. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

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

27. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги

28. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запрос о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

29. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не превышает 15 (пятнадцать) минут на одного заявителя.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

30. Регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в день его поступления в Управление или МФЦ в журнале регистрации документов работником, ответственным за предоставление муниципальной услуги.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

31. По размерам и состоянию помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуги (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязнения, шум, вибрация и т.д.).

32. В местах предоставления муниципальной услуги оборудуются доступные места общего пользования (санитарно-бытовые помещения).

33. Места ожидания в очереди оборудуются стульями.

34. Помещения оснащаются оборудованием (компьютерами, средствами электронно-вычислительной техники, средствами связи, включая информационно-коммуникационную сеть «Интернет», оргтехникой), обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими материалами, наглядной информацией, нормативными документами, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой услуги.

35. В местах предоставления услуги создаются условия инвалидам для беспрепятственного доступа в соответствии с требованиями статьи 15 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

На стоянке автотранспортных средств у здания Управления выделяются места для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов, которые не должны занимать иные транспортные средства.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

36. Показателем качества и доступности муниципальной услуги является совокупность количественных и качественных параметров, позволяющая измерять, учитывать, контролировать и оценивать процесс и результат предоставления муниципальной услуги.

37. Показателем доступности является информационная открытость порядка и правил предоставления муниципальной услуги, в том числе наличие информации об оказании муниципальной услуги в средствах массовой информации, общедоступных местах, на информационных стендах, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также возможность получения муниципальной услуги в МФЦ.

38. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

соответствие предоставляемой муниципальной услуги требованиям настоящего регламента;

соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги согласно настоящему регламенту;

количество обоснованных жалоб.

39. Необходимое количество взаимодействий заявителя с сотрудниками Управления (МФЦ) при предоставлении муниципальной услуги:

при личном обращении о предоставлении муниципальной услуги – 1 (одно).

Требования, учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ

40. Получение муниципальной услуги в МФЦ осуществляется в соответствии с соглашением о взаимодействии, заключенным в установленном Правительством Российской Федерации порядке.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

Исчерпывающий перечень административных процедур

41. Предоставление муниципальной услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

прием и регистрация заявления;

предоставление муниципальной услуги (отказ в предоставлении муниципальной услуги)

Прием и регистрация заявления

 42. Основанием для начала осуществления административной процедуры является обращение заявителя с заявлением о предоставлении муниципальной услуги:

лично в Управление или МФЦ;

через Порталы.

Результатом исполнения данной административной процедуры является регистрация обращения заявителя в журнале регистрации документов.

Срок исполнения административного действия составляет не более 5 (пяти) минут.

Предоставление муниципальной услуги (отказ в предоставлении муниципальной услуги)

 43. Основанием для начала административной процедуры является зарегистрированное заявление.

Информация подготавливается заявителю в простой, четкой форме, с указанием фамилии и номера телефона непосредственного исполнителя, подписывается начальником Управления и направляется заявителю.

При наличии оснований, указанных в [пункте 2](#P160)5 настоящего регламента, подготавливается отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Срок подготовки ответа на письменное обращение не должен превышать 30 (тридцать) дней с момента регистрации обращения.

IV. Формы контроля за исполнением регламента

44. Текущий контроль за соблюдением и исполнением сотрудниками Управления (МФЦ) положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений в рамках должностных инструкций, осуществляется начальником Управления (директором МАУ г.Бузулука «МФЦ»).

 Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящего регламента. Периодичность осуществления текущего контроля составляет не реже одного раза в год.

45. Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению заявителя.

В случае проведения внеплановой проверки по конкретному обращению заявителя, в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения обратившемуся заявителю направляется по почте информация о результатах проверки, проведенной по обращению.

46. Сотрудники Управления (МФЦ) несут персональную ответственность за соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги.

Сотрудники Управления (МФЦ), осуществляющие прием заявлений о предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за:

прием от заявителей документа, указанного в пункте 21 настоящего регламента;

соблюдение сроков и порядка рассмотрения заявления о предоставлении муниципальной услуги;

сохранность документа, переданного заявителем.

47. Заявители имеют право осуществлять контроль соблюдения положений настоящего административного регламента, сроков исполнения административных процедур в ходе рассмотрения их заявления путем получения устной информации (по телефону) или письменных, в том числе в электронном виде, ответов на их запросы.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) Управления, МФЦ, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, а также их должностных лиц или муниципальных служащих, работников МФЦ

Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Управления, его должностных лиц, МФЦ, работников МФЦ при предоставлении муниципальной услуги

48. Заявитель обращается с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в [статье 15.1](https://login.consultant.ru/link/?rnd=BBB66044C4453126072478A838BE4F4E&req=doc&base=RZB&n=289468&dst=244&fld=134&REFFIELD=134&REFDST=100018&REFDOC=85728&REFBASE=RLAW390&stat=refcode%3D16876%3Bdstident%3D244%3Bindex%3D30&date=05.08.2021) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работников МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме, включая принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в ее предоставлении, составление и подписание соответствующих документов по результатам предоставления такой услуги, либо совершение надписей или иных юридически значимых действий, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги;

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

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

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Оренбургской области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работников МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме, включая принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в ее предоставлении, составление и подписание соответствующих документов по результатам предоставления такой услуги, либо совершение надписей или иных юридически значимых действий, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги;

6) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Оренбургской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказ Управления, уполномоченных должностных лиц Управления, МФЦ, работников МФЦ в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работников МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг, включая принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в ее предоставлении, составление и подписание соответствующих документов по результатам предоставления такой услуги, либо совершение надписей или иных юридически значимых действий, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги;

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

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами, нормативными правовыми актами Оренбургской области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работников МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме, включая принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в ее предоставлении, составление и подписание соответствующих документов по результатам предоставления такой услуги, либо совершение надписей или иных юридически значимых действий, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

Предмет жалобы

49. Предметом жалобы является нарушение порядка предоставления муниципальной услуги, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) Управления и его уполномоченных должностных лиц, МФЦ, работников МФЦ при предоставлении муниципальной услуги.

50. Жалоба должна содержать:

1) наименование Управления, уполномоченного должностного лица Управления, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым направляется ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Управления, уполномоченного должностного лица Управления, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, работников МФЦ;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Управления, уполномоченного должностного лица Управления, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, работника МФЦ. Заявителем представляются документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Управление и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым направляется жалоба

51. Жалоба рассматривается Управлением, предоставляющим муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен. Жалобы на решения и действия (бездействие), принятые начальником Управления, подаются в администрацию города Бузулука. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников МФЦ подаются руководителю этого МФЦ. Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ подаются в администрацию города Бузулука.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

52. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, по почте, с использованием сети «Интернет», официального сайта Управления, а также принимается при личном приеме заявителя в Управлении. Форма жалобы на неправомерные решения, действия (бездействия) должностных лиц представлена в приложении № 3 к настоящему регламенту.

53. 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, представляется:

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

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

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.

54. Прием жалоб в письменной форме осуществляется в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальной услуги.

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.

В электронном виде жалоба подается заявителем через официальный сайт Управления. При подаче жалобы в электронном виде документы представляются в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

Сроки рассмотрения жалобы

55. Жалоба, поступившая в Управление, МФЦ, администрацию города Бузулука, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления, уполномоченного должностного лица Управления, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ 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.

Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы

 56. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

Результат рассмотрения жалобы

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

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

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

58. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 57](#p77) настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

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

Порядок обжалования решения по жалобе

59. Заявитель вправе обжаловать принятое по жалобе решение в порядке, установленном [пунктом 5](#p49)1 настоящего Административного регламента.

Право заявителя наполучение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

60. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

61. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется следующими способами:

1) путем непосредственного общения заявителей (при личном обращении либо по телефону) с уполномоченным должностным лицом, ответственным за рассмотрение жалобы;

2) путем взаимодействия уполномоченного должностного лица, ответственного за рассмотрение жалобы, с заявителями по почте, по электронной почте;

3) посредством информационных материалов, которые размещаются на официальном сайте;

4) посредством информационных материалов, которые размещаются на информационных стендах в Управлении.

Приложение № 1

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации

об организации общедоступного

и бесплатного дошкольного,

начального общего, основного общего,

среднего общего образования,

а также дополнительного образования

в муниципальных образовательных

учреждениях, расположенных

на территории города Бузулука»

|  |  |
| --- | --- |
|  | Руководителю \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ф.И.О. родителя (законного представителя) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,проживающего: (адрес фактического проживания)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить мне информацию об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных учреждениях, расположенных на территории города Бузулука.

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (расшифровка подписи)

Приложение № 2

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации

об организации общедоступного

и бесплатного дошкольного,

начального общего, основного общего,

среднего общего образования,

а также дополнительного образования

в муниципальных образовательных

учреждениях, расположенных

на территории города Бузулука»

 Куда \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 почтовый адрес заявителя

 Кому \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Ф.И.О. заявителя

УВЕДОМЛЕНИЕ

об отказе в предоставлении муниципальной услуги

Руководствуясь пунктом 25 регламента «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных учреждениях, расположенных на территории города Бузулука», утвержденного постановлением администрации города Бузулука от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№ \_\_\_\_\_, уведомляем Вас об отказе в предоставлении муниципальной услуги по следующим основаниям:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Начальник Управления образования

администрации города Бузулука \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф.И.О.

 (подпись)

Приложение № 3

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации

об организации общедоступного

и бесплатного дошкольного,

начального общего, основного общего,

среднего общего образования,

а также дополнительного образования

в муниципальных образовательных

учреждениях, расположенных

на территории города Бузулука»

|  |  |
| --- | --- |
|  | Кому:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от кого:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_почтовый индекс, адрес, телефон) |

ЖАЛОБА

на неправомерные решения, действия (бездействия) должностных лиц

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Прошу принять жалобу на неправомерные решения, действия (бездействия)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Ф.И.О., должность

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

состоящую в следующем:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 указать причины жалобы, дату и т.д.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 В подтверждение вышеизложенного прилагаю следующие документы (при наличии):

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Ф.И.О. подпись

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