**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**ГОРОД БУЗУЛУК**

**ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**15.03.2011 № 143-п**

**Об утверждении административного регламента**

**предоставления муниципальной услуги "Предоставление**

**информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках"**

(в ред. от 16.01.2017 № 6-п, от 25.07.2018 № 1326-п, от 01.11.2018 № 1972-п,

от 02.09.2019 № 1334-п)

В соответствии со [статьей 16](consultantplus://offline/ref=5015AECAA3C7C658B5F43E0B97E88AF048A3CFD762EF5DFD80E138DE9F368677C3B396B042Y1dAG) Федерального закона от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", руководствуясь [Постановлением](consultantplus://offline/ref=5015AECAA3C7C658B5F420068184D7F44AA995D264EE5FADD9BE6383C83F8C20Y8d4G) администрации города от 27.08.2010 N 224-п "О Порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг города Бузулука", распоряжением администрации города от 27.08.2010 N 9-р "Об утверждении Перечня первоочередных муниципальных услуг (функций), предоставляемых структурными подразделениями администрации города и муниципальными учреждениями в электронном виде" (в редакции распоряжения администрации города от 18.11.2010 N 27-р), на основании [статьи 30](consultantplus://offline/ref=5015AECAA3C7C658B5F420068184D7F44AA995D264EC5EABD9BE6383C83F8C2084FCCFF00E12F57B9D196FY1d9G), [пункта 5 статьи 40](consultantplus://offline/ref=5015AECAA3C7C658B5F420068184D7F44AA995D264EC5EABD9BE6383C83F8C2084FCCFF00E12F57B9D1B6AY1d5G), [статьи 43](consultantplus://offline/ref=5015AECAA3C7C658B5F420068184D7F44AA995D264EC5EABD9BE6383C83F8C2084FCCFF00E12F57B9D1B68Y1d2G) Устава города Бузулука:

1. Утвердить административный [регламент](#P38) предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках" согласно приложению.

2. Настоящее Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования в газете "Российская провинция".

3. Настоящее Постановление подлежит включению в областной регистр муниципальных нормативных правовых актов.

4. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на заместителя главы администрации города по социальной политике и связям с общественностью В.А. Фогеля.

Глава города Бузулука

Оренбургской области

Н.Н.НЕМКОВ

Приложение к постановлению

администрации города Бузулука

от 15.03.2011 № 143-п

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации об образовательных программах

и учебных планах, рабочих программах учебных курсов,

предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных

учебных графиках»

**1. Общие положения**

**1.1. Предмет регулирования регламента**

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках» (далее по тексту –регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках» (далее - муниципальная услуга).

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 (бездействий) должностных лиц, органов и организаций, предоставляющих муниципальную услугу.

**1.2. Круг заявителей**

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

**1.3. Требования к порядку информирования**

**о предоставлении муниципальной услуги**

1.3.1. 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), в муниципальные образовательные организации города Бузулука (далее - учреждения), а также с использованием телефонной связи, почтовой связи, электронной почты, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»).

Информация о муниципальной услуге размещается на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) и на Портале государственных услуг Оренбургской области [www.pgu.orenburg-gov.ru](http://www.pgu.orenburg-gov.ru) (далее - Порталы).

1.3.2. 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.

1.3.3. Справочная информация представляется Управлением, муниципальными общеобразовательными организациями. Заявители получают справочную информацию о местонахождении и графике работы, номерах справочных телефонов Управления и муниципальных общеобразовательных организаций, адресе официального сайта администрации города Бузулука, Управления, а также электронной почты Управления и муниципальных образовательных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, посредством обращения в Управление и муниципальные общеобразовательные организации, с использованием телефонной, почтовой связи, посредством электронной почты, информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" или при личном обращении.

1.3.4. Справочная информация подлежит обязательному размещению на официальном сайте Управления, Учреждений и на официальном сайте администрации города Бузулука www.бузулук.рф и на Порталах.

1.3.5. Информирование о предоставлении муниципальной услуги включает в себя следующие сведения:

- о правовых основаниях для предоставления муниципальной услуги (наименование, номер, дата принятия нормативного правового акта) – раздел 2.5 настоящего регламента;

- о графике (режиме приема заявителей) Управления, Учреждений–[пункты 1.3.3.1, 1.3.](consultantplus://offline/ref=3070BC36122D701F94F5879F8FC727702E8B317DDA998E43678F7C0767B9AA4C1494BB05D6F4A81BDF178AGBfBJ)3.2 настоящего регламента;

- 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 источниках получения документов, необходимых 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.

1.3.6. 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.

1.3.7. При ответах на телефонные звонки и личные обращения сотрудники Управления, работники Учреждений 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, работников Учреждений, принявших звонок.

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

1.3.8. Информация о предоставлении муниципальной услуги размещается на официальном сайте Управления, Учреждений и на информационном стенде в здании Управления и зданиях Учреждений.

1.3.9. На официальном сайте Управления, Учреждений и информационных стендах содержится следующая информация:

- наименование муниципальной услуги;

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

- 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.

1.3.10. 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.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**2.1.Наименование муниципальной услуги**

Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках.

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

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется Учреждениями.

Перечень муниципальных образовательных организаций, информация о месте нахождения, справочные телефоны, адреса официальных сайтов, адреса электронной почты, а также график их работы указаны в приложении № 1 к настоящему регламенту.

2.2.2. 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.

**2.3. Результат предоставления муниципальной услуги**

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги.

**2.4. Срок предоставления муниципальной услуги**

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

2.4.2. При получении обращения в письменной (электронной) форме муниципальная услуга предоставляется в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения в письменной форме.

**2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих**

**отношения, возникающие в связи с предоставлением**

**муниципальной услуги**

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием реквизитов и источников официального опубликования), размещается на официальном сайте администрации города Бузулука www.бузулук.рф, на Порталах.

**2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых**

**в соответствии с нормативными правовыми актами**

**для предоставления муниципальной услуги,**

**подлежащих предоставлению заявителем**

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

- [заявление](consultantplus://offline/ref=EAEBFF1546FBF940219E504A647D2AD75EFAF73A5A557E01260E5F3B2D2297F7BB2545CCC7016717785852CFB8826F9882FFF92C6D802E88C672610DeDG) на предоставление услуги согласно приложению № 2 к настоящему регламенту.

2.6.2. Заявитель вправе представить документы, указанные в [п. 2.6.1](#Par5) настоящего административного регламента, следующими способами:

- посредством личного обращения;

- по почте;

- в электронном виде.

2.6.3. Запрещено требовать от заявителя:

1) представления документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено настоящим Административным 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:

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

б) 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;

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

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, 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, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

**2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа**

**в приеме документов, необходимых для предоставления**

**муниципальной услуги**

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

**2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления**

**или отказа в предоставлении муниципальной услуги**

2.8.1. 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 № 5 к настоящему регламенту.

2.8.2. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

**2.9. 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**

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

**2.10. Порядок, размер и основания взимания платы**

**за предоставление муниципальной услуги**

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

**2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги**

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

**2.12. Срок и порядок регистрации запроса заявителя**

**о предоставлении муниципальной услуги**

Регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в день его поступления в Учреждение в [журнале](consultantplus://offline/ref=9A488699455937D0C2925ED97951454A3FC90C875FE6B0B67CB84F8136C6B7260CD18072A04ADC082A32EEKCU2I) регистрации документов работником, ответственным за предоставление муниципальной услуги.

**2.13. 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**

2.13.1. 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.)

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

2.13.3. Места ожидания в очереди оборудуются стульями.

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

2.13.5. В местах предоставления услуги создаются условия инвалидам для беспрепятственного доступа в соответствии с требованиями [статьи 15](consultantplus://offline/ref=F064C3BC83A99EB0606B0344ACBF0E9CAAE5EC5A7F183C7199CB63EACB44C3BDB2BF086EC8PFG1N) 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.

**2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

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

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- коммуникационной сети «Интернет».

Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- соответствие предоставляемой муниципальной услуги требованиям настоящего регламента;

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги согласно регламенту;

- количество обоснованных жалоб.

2.14.2.Необходимое количество взаимодействий заявителя с работниками Учреждения при предоставлении муниципальной услуги:

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

- продолжительность взаимодействия заявителя с работником Учреждения составляет 15 минут.

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

Последовательность административных процедур, выполняемых при исполнении муниципальной услуги, показана на [блок-схеме](#P296) в приложении № 3 к настоящему регламенту.

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

3.1.1 Прием и регистрация заявления.

3.1.2. Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках.

3.2.Последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении муниципальной услуги:

3.2.1. Прием и регистрация заявления.

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

- лично в учреждение по адресу, указанному в приложении № 1 к настоящему регламенту;

- 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.

3.2.2. Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках.

Основанием для начала административной процедуры является зарегистрированное заявление.

Информация подготавливается заявителю в простой и доступной форме, с указанием фамилии и номера телефона непосредственного исполнителя, подписывается руководителем Учреждения и направляется заявителю.

При наличии оснований, указанных в [п. 2.8](#P160) настоящего регламента, подготавливается отказ в предоставлении муниципальной услуги.

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

Результатом исполнения данной административной процедуры является предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках или отказ в предоставлении муниципальной услуги.

**4. Формы контроля за исполнением регламента**

4.1.Текущий контроль за соблюдением и исполнением сотрудниками Управления 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, за работниками учреждений – руководителями учреждений.

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

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.

4.2.Работники учреждений несут персональную ответственность за соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги.

Работники Учреждений, осуществляющие сбор документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, несут персональную ответственность за:

4.2.1. Прием от заявителей документов, указанных в разделе 2.6 настоящего регламента.

4.2.2. Соблюдение сроков и порядка рассмотрения заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

4.2.3. Сохранность документов, переданных заявителем.

4.3. 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.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) Управления, а также его должностных лиц или муниципальных служащих**

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

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

1) нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

3) требования 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) отказа 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) отказа в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Оренбургской области;

6) затребования с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и Оренбургской области;

7) отказа Управления, специалиста, должностного лица Управления в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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 и иными нормативными правовыми актами Оренбургской области, муниципальными правовыми актами города Бузулука;

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](consultantplus://offline/ref=9F3717225B2ABE89D44B09316B151AA284C20FF5A84909240DFE40053EB4EA4DF7BD269447G2I9F) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

**5.2. Предмет жалобы**

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

Жалоба должна содержать:

1) наименование Управления, сведения о специалисте, должностном лице Управления, 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 должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Управления, специалиста, должностного лица Управления решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

**5.3. Управление и уполномоченные**

**на рассмотрение жалобы должностные лица,**

**которым направляется жалоба**

 Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб. Жалоба на решения, принятые Управлением, рассматривается непосредственно его руководителем.

**5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы**

Жалоба подаётся в письменной форме на бумажном носителе, по почте, с использованием сети «Интернет», официального сайта Управления, а также принимается при личном приёме заявителя в Управлении.

В случае если жалоба подаётся 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.

Приём 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 приёма жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальной услуги.

Жалоба в письменной форме может также быть направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приёме 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.

**5.5.Сроки рассмотрения жалобы**

 Жалоба, поступившая в Управление, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15-ти рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления, должностного лица Управления 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.

**5.6. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы**

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

**5.7. Результат рассмотрения жалобы**

По результатам рассмотрения жалобы Управление принимает одно из следующих решений:

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

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

**5.8. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы**

Не позднее дня, следующего за днём принятия решения, указанного в [пункте](#Par25) 5.7 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, 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.

**5.9. Порядок обжалования решения по жалобе**

Решения, принятые в ходе исполнения муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц Управления могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу либо в судебном порядке.

**5.10.Право заявителя на получение информации и документов,**

**необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы**

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

**5.11. Способы информирования заявителей**

**о порядке подачи и рассмотрения жалобы**

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

1) путём непосредственного общения заявителей (при личном обращении либо по телефону) с должностными лицами, ответственными за рассмотрение жалобы;

2) путём взаимодействия должностных лиц, ответственных за рассмотрение жалобы, с заявителем (его представителем) по почте, по электронной почте;

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

4) посредством информационных материалов, которые размещаются на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги.

Приложение № 1

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации об образовательных

программах и учебных планах, рабочих

программах учебных курсов, предметов, дисциплин

(модулей), годовых календарных учебных графиках»

Перечень

Учреждений, предоставляющих муниципальную услугу

|  |  |
| --- | --- |
| N | Наименование Учреждения |
| 1 | Управление образования администрации города Бузулука |
| 2 | Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука "Средняя общеобразовательная школа N 1 имени Героя Советского Союза Басманова Владимира Ивановича" |
| 3 | Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука "Средняя общеобразовательная школа N 3" |
| 4 | Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Средняя общеобразовательная школа N 4" |
| 5 | Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Основная общеобразовательная школа N 5" |
| 6 | Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука "Средняя общеобразовательная школа N 6 имени А.С. Пушкина" |
| 7 | Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука "Гимназия N 1 имени дважды Героя Советского Союза, летчика-космонавта Ю.В. Романенко" |
| 8 | Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука "Средняя общеобразовательная школа N 8" |
| 9 | Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Основная общеобразовательная школа N 9" |
| 10 | Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука "Средняя общеобразовательная школа N 10" |
| 11 | Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Начальная общеобразовательная школа N 11" |
| 12 | Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука "Средняя общеобразовательная школа N 12" |
| 13 | Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение города Бузулука "Средняя общеобразовательная школа N 13" |
| 14 | Муниципальное общеобразовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Специальная (коррекционная) школа" |
| 15 | Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад N 1 комбинированного вида" |
| 16 | Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад N 2" |
| 17 | Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад N 3" |
| 18 | Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида N 4" |
| 19 | Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад N 5" |
| 20 | Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад N 6" |
| 21 | Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад N 7" |
| 22 | Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад N 9" |
| 23 | Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад N 12" |
| 24 | Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад N 14" |
| 25 | Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад N 17" |
| 26 | Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад N 18 комбинированного вида" |
| 27 | Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад N 19" |
| 28 | Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад N 20 комбинированного вида" |
| 29 | Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад N 21 комбинированного вида" |
| 30 | Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад N 22" |
| 31 | Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад N 23" |
| 32 | Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад N 25" |
| 33 | Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад N 26" |
| 34 | Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад N 28" |
| 35 | Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад присмотра и оздоровления N 29" |
| 36 | Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад N 30" |
| 37 | Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение города Бузулука "Детский сад N 32" |
| 38 | Муниципальное дошкольное образовательное автономное учреждение города Бузулука "Детский сад комбинированного вида N 33" |
| 39 | Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования города Бузулука "Центр детского творчества "Радуга" |
| 40 | Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования города Бузулука "Центр дополнительного образования для детей "Содружество" |

Приложение № 2

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации об образовательных

программах и учебных планах, рабочих

программах учебных курсов, предметов, дисциплин

(модулей), годовых календарных учебных графиках»

Руководителю \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Ф.И.О. родителя (законного представителя)

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

проживающего: (адрес фактического

проживания)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить мне информацию об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках Учреждения.

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(расшифровка подписи)

Приложение № 3

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации об образовательных

программах и учебных планах, рабочих

программах учебных курсов, предметов, дисциплин

(модулей), годовых календарных учебных графиках»

Блок-схема

последовательности административных процедур

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин

(модулей), годовых календарных учебных графиках»

Обращение заявителя о предоставлении муниципальной услуги

(модулей), годовых календарных учебных графиках»

Муниципальная

образовательная

организация

Портал государственных и муниципальных услуг

Непосредственное предоставление муниципальной услуги

Отказ в предоставлении

муниципальной услуги

Прием и регистрация заявления

Направление заявителю

уведомления об отказе

в предоставлении

муниципальной услуги

Информация об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин

(модулей), годовых календарных учебных графиках

Приложение № 4

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации об образовательных

программах и учебных планах, рабочих

программах учебных курсов, предметов, дисциплин

(модулей), годовых календарных учебных графиках»

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)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО, 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.

Приложение № 5

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации об образовательных

программах и учебных планах, рабочих

программах учебных курсов, предметов, дисциплин

(модулей), годовых календарных учебных графиках»

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

почтовый адрес заявителя

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

Ф.И.О. заявителя

УВЕДОМЛЕНИЕ

об отказе в предоставлении муниципальной услуги

Руководствуясь [разделом 2.](#P152)8 регламента «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках», утвержденного постановлением администрации города Бузулука от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№ \_\_\_\_\_, уведомляем Вас об отказе в предоставлении муниципальной услуги по следующим основаниям:

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

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

Руководитель Учреждения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф.И.О.

(подпись)