

Начальник Отдела образования Арамилского городского округа определяет должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения и подготовку проекта ответа заявителю, дает указания в форме резолюции с отражением фамилии и инициалов исполнителя, порядка и срока исполнения.

Результатом выполнения административных действий по приему и регистрации письменных, электронных обращений заявителей является регистрация обращения и направление обращения на рассмотрение сотруднику Отдела образования Арамилского городского округа.

3.1. Прием и регистрация письменных (устных) обращений от заявителей.

3.1.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры по приему и регистрации письменных, электронных обращений заявителей является поступление обращения в Отдел образования Арамилского городского округа.

3.1.2. Письменное обращение (запрос) заявителя, поступившее в Отдел образования Арамилского городского округа, регистрируется сотрудником, ответственным за регистрацию поступающих документов, в журнале регистрации в день поступления обращения (запроса) (Приложение № 4 к Административному регламенту).

Максимальный срок выполнения составляет 15 минут на каждое обращение (запрос).

3.1.3. При поступлении в Отдел образования Арамилского городского округа обращения заявителя по электронной почте с указанием адреса электронной почты и/или почтового адреса пользователя, сотрудник, ответственный за прием и отправку документов по электронной почте распечатывает указанное обращение и передает его в день поступления обращения сотруднику, ответственному за регистрацию поступающих документов, для его регистрации в установленном порядке.

3.1.4. После регистрации обращений (запросов) заявителей сотрудник, ответственный за регистрацию документов, передает их на рассмотрение начальнику Отдела образования Арамилского городского округа или в его отсутствие его заместителю.

3.1.5. Рассмотрение обращений и подготовка необходимой информации по результатам рассмотрения обращений.

3.1.6. Основанием для рассмотрения в Отдел образования Арамилского городского округа обращения и подготовки ответа на письменное либо электронное обращение является зарегистрированное в установленном порядке письменное либо электронное обращение заявителя.

3.1.7. Сотрудником, ответственным за рассмотрение обращения и подготовку проекта ответа заявителю, является сотрудник Отдела образования Арамилского городского округа, ответственный за предоставление муниципальной услуги.

3.1.8. Сотрудник Отдела образования Арамилского городского округа, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

- готовит проект ответа на письменное обращение и не позднее 1 дня до истечения срока предоставления муниципальной услуги в порядке делопроизводства представляет на подпись начальнику (заместителю начальника) Отдела образования Арамилского городского округа.

3.2. Информирование и консультирование заявителей

3.2.1. Основанием информирования и консультирования заявителей в Отдел образования является устное обращение заявителя или обращение по телефону.

3.2.2. Сотрудник, в должностные обязанности которого входит консультирование и информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги, при устном обращении и при обращении по телефону обязан:

- 1) представиться, указав фамилию, имя и отчество, должность;
- 2) предложить абоненту представиться;
- 3) выслушать суть вопроса;
- 4) вежливо, корректно и лаконично дать ответ по существу вопроса в пределах своей компетенции.

Основными требованиями при информировании и консультировании являются компетентность, чёткость в изложении материала, полнота консультирования.

3.2.3. В случае если подготовка ответа на заданные вопросы требует продолжительного времени (более 30 минут), сотрудник может предложить заявителю обратиться письменно, либо назначить

для получения информации другое удобное для заявителя время. В конце разговора сотрудник должен кратко подвести итоги.

3.2.4. Если поставленные заявителем вопросы не входят в компетенцию Отдела образования, сотрудник информирует заявителя о невозможности предоставления сведений и разъясняет ему право обратиться в орган, в компетенцию которого входят ответы на поставленные вопросы, сообщить телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию и, по возможности, Ф.И.О. и должность сотрудника.

3.2.5. В случае если заявитель не удовлетворен информацией, предоставленной при устном обращении или обращении по телефону, сотрудник Отдела образования предлагает подготовить письменное либо электронное обращение по интересующим вопросам.

3.2.6. Результатом выполнения административных действий по рассмотрению письменных, электронных обращений заявителей является ответ заявителю, включающий необходимую информацию по результатам рассмотрения обращений заявителя в письменной либо электронной форме.

3.3. Выдача результата предоставления муниципальной услуги.

3.3.1. Основанием для выдачи результата предоставления муниципальной услуги является поступление ответа, включающего необходимую информацию по результатам рассмотрения обращения заявителя, в письменной форме, ответственному сотруднику за регистрацию корреспонденции.

3.3.2. За выдачу либо направление заявителю письменного ответа, содержащего сведения о порядке и/или результатах проведения государственной (итоговой) аттестации, либо письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги, является сотрудник Отдела образования Арамилского городского округа, ответственный за регистрацию корреспонденции.

3.3.3. Письмо, содержащее сведения о порядке и/или результатах проведения государственной (итоговой) аттестации, либо письмо об отказе в предоставлении муниципальной услуги регистрируется сотрудником Отдела образования, ответственным за регистрацию корреспонденции, и вручается лично либо направляется посредством почтовой или электронной связи заявителю. Если в заявлении не указан способ предоставления информации, то письмо направляется заявителю почтой.

3.3.4. Критерием принятия решений при осуществлении административной процедуры является подписание начальником Отдела образования письма, содержащего сведения о порядке и/или результатах проведения государственной (итоговой) аттестации, либо письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.5. Результатом административной процедуры является выдача либо направление заявителю письма, содержащего сведения о порядке и/или результатах проведения государственной (итоговой) либо письма об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.6. Результатом выполнения административных действий по информированию и консультированию заявителей является предоставление заявителю необходимой информации.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Контроль за исполнением настоящего Административного регламента осуществляет начальник Отдела образования Арамилского городского округа, а также органы, уполномоченные проводить контрольные мероприятия за соблюдением законодательства.

4.2. Формами контроля за соблюдением предоставления муниципальной услуги являются:

- проведение в установленном порядке контрольных проверок;
- рассмотрение отчётов и справок о предоставлении муниципальной услуги.

4.2.1. Контрольные проверки исполнения муниципальной услуги осуществляются на основании индивидуальных правовых актов (приказов) Отдела образования Арамилского городского округа, а также органов, уполномоченных проводить контрольные мероприятия за соблюдением действующего законодательства, либо графика.

4.2.2. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодичных или годовых планов работы Отдела образования Арамилского городского округа, а также органов, уполномо-

ченных проводить контрольные мероприятия за соблюдением действующего законодательства) и внеплановыми.

4.2.3. При проведении проверки могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением муниципальной услуги, или по конкретному обращению лица, уполномоченного в соответствии с действующим законодательством.

4.3. Предметом контроля является оценка полноты и качества предоставления муниципальной услуги, включая соблюдение последовательности и сроков административных действий (административных процедур), входящих в неё, обоснованности и законности решений, принятых сотрудниками Отдела образования Арамилского городского округа в процессе её исполнения, а также выявление и устранение допущенных нарушений.

4.4. Сотрудники Отдела образования Арамилского городского округа, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, несут ответственность:

- за выполнение административных действий (административных процедур) в соответствии с настоящим Административным регламентом;

- за несоблюдение последовательности административных действий (административных процедур) и сроков их выполнения, установленных настоящим Административным регламентом;

- за достоверность информации, представляемой в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.5. В случае выявления нарушений в ходе исполнения настоящего Административного регламента, по результатам проведённых проверок виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ АРАМИЛЬСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ, УЧАСТВУЮЩИХ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц Отдела образования в досудебном порядке.

5.2. Заявители могут обратиться в Администрацию Арамилского городского округа, Министерство общего и профессионального образования с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

Заявление (претензия, жалоба) подается в письменной форме и должно содержать:

- при подаче физическим лицом – фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) физического лица, почтовый адрес по которому должен быть отправлен ответ; при подаче обращения юридическим лицом – его наименование, адрес, дату подачи; при подаче обращения – физическим лицом от имени юридического лица фамилию, имя, отчество физического лица, а также наименование и адрес юридического лица;
- наименование государственного органа, учреждения и (или) структурного подразделения и (или) должности и (или) фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии) специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- суть обжалуемого действия (бездействия), решения;
- личную подпись и дату.

К заявлению могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенную в обращении информацию.

Заявление подписывается подавшим его физическим лицом или руководителем (заместителем руководителя) юридического лица.

5.3. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия (бездействие) и решения руководителей муниципальных общеобразовательных учреждений, принятые (осуществлённые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе:

- нарушение сроков предоставления муниципальной услуги и отдельных административных процедур;
- отказ в предоставлении сведений о порядке предоставления муниципальной услуги;
- другие действия (бездействие) и решения должностных лиц, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.4. Основанием для начала досудебного обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц является письменная жалоба, поступившая в Администрацию Арамилского городского округа, Министерство общего и профессионального образования посредством почтовой связи или электронной почты.

5.5. По результатам рассмотрения заявления принимается решение об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении требований автора обращения.

5.6. Письменный ответ направляется заявителю не позднее 30 дней со дня регистрации письменного обращения. В случае если по заявлению требуется провести проверку, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения заявления автор обращения уведомляется письменно с указанием причин продления.

5.7. Ответ на письменную жалобу по существу не дается в следующих случаях:

- отсутствие фамилии заявителя, направившего заявление, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

- отсутствие в заявлении сведений об обжалуемом действии, бездействии, решении (в чем выразилось, кем принято);

- если ответ по существу поставленного в заявлении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством тайну;

- если в заявлении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- если в обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в одно и то же учреждение или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении заявителя, направившего обращение.

Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется заявителю не позднее 15 дней с момента ее получения. В случае если текст письменного заявления не поддается прочтению, письменный ответ направляется заявителю не позднее 7 дней, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для основания и рассмотрения жалобы, делать выписки из них, снимать с них копии.

5.9. В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействия) и решения должностных лиц, ответственных за выполнение административного действия, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, виновное должностное лицо привлекается к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.10. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является рассмотрение всех поставленных в жалобе вопросов, принятие необходимых мер и направление письменных ответов по существу поставленных в жалобе вопросов.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется заявителю посредством почтовой связи или по электронной почте (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в жалобе, или способа обращения заявителя с жалобой).