

пальной услуги может быть представлена заявителям через Интернет-сайт администрации Залегощенского района ([www.admzalegosh.ru](http://www.admzalegosh.ru)) и по электронной почте с учетом времени подготовки ответа заявителям в срок, установленный действующим законодательством для рассмотрения заявлений и обращений граждан, с момента регистрации обращения.

Предоставление муниципальной услуги в электронном виде обеспечивает возможность:

- подачи заявления в электронном виде по электронной почте и через региональный и федеральный порталы с применением специализированного программного обеспечения в порядке, установленном пунктом 2.6. регламента;
- получения заявителем сведений о ходе выполнения запроса;
- получения результата муниципальной услуги в электронном виде в порядке, установленном пунктом 3.4. регламента.

### **3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ**

Процесс получения муниципальной услуги включает в себя ряд процедур, блок-схема которых приведена в Приложении 3 Регламента.

Предоставление муниципальной услуги осуществляет персонал в соответствии со штатным расписанием, соответствующим типу и виду образовательного учреждения. Ответственный за оказание муниципальной услуги - директор.

Предоставляемая муниципальная услуга должна соответствовать требованиям существующего законодательства Российской Федерации, а также требованиям надзорных органов.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя выполнение следующих административных действий:

3.1. Прием устных (по телефону, личном обращении) или письменных (по почте, личном обращении, через электронную почту) обращений граждан о предоставлении информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках.

Основанием для начала административного действия является поступление в отдел общего и профессионального образования администрации Залегощенского района или в общеобразовательные учреждения устного (письменного) заявления родителей (законных представителей), общественности.

3.2. Регистрация письменных обращений граждан в журнале регистрации.

При личном обращении должностное лицо удостоверяет личность заяви-

теля, принимает и регистрирует заявление в журнале регистрации и ставит отметку в заявлении о его принятии.

При поступлении заявления в электронном виде, должностное лицо распечатывает поступившее заявление, фиксирует факт получения в журнале регистрации и направляет заявителю подтверждение о получении.

При поступлении заявления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении, должностное лицо вскрывает конверт и регистрирует заявление в журнале регистрации.

Зарегистрированное заявление направляется должностному лицу для подготовки информации.

Результатом исполнения данного административного действия является направление заявления должностному лицу для подготовки информации.

Общий максимальный срок приема и регистрация письменных обращений граждан не может превышать 20 минут на одного заявителя.

### 3.3. Подготовка ответа на письменное обращение.

Основанием для начала административного действия является направление заявления для подготовки информации.

Ответственным за исполнение данного административного действия является должностное лицо отдела общего и профессионального образования администрации Залегощенского района, ответственное за предоставление муниципальной услуги.

Должностное лицо рассматривает заявление и определяет информацию, необходимую для подготовки ответа, осуществляет подготовку ответа в письменной форме, содержание ответа должно максимально полно отражать объем запрашиваемой информации.

Должностное лицо подписывает подготовленный ответ заявителю.

Результатом исполнения данного административного действия является подписание письменного ответа, который полно отражает объем запрашиваемой информации.

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

3.4. Предоставление ответа в устной форме (по телефону, лично заявителю) или предоставление ответа в письменном виде (лично заявителю, по почте, по электронной почте (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении, или способа обращения заинтересованного лица за информацией)).

Основанием для начала административного действия является подписание письменного ответа заявителю.

Подписанная информация регистрируется должностным лицом в журнале исходящей корреспонденции и направляется заявителю по почте заказным письмом с уведомлением о вручении, либо под роспись.

В случае взаимодействия с заявителем в электронном виде, письменное обращение, содержащие запрашиваемую информацию дополнительно направляется заявителю в электронном виде, если об этом указано на то заявителем в заявлении.

При предоставлении информации заявителю лично должностное лицо:

- устанавливает личность заявителя;
- выдает заявителю информацию;
- берет с заявителя расписку о получении информации;
- приобщает расписку к делу.

Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы, а в случае необходимости с привлечением других специалистов. Время ожидания граждан при индивидуальном устном информировании не может превышать 30 минут. Индивидуальное устное информирование каждого гражданина сотрудник осуществляет не более 15 минут.

Результатом исполнения данного административного действия является получение заявителем информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках.

#### **4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

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

4.1.1. Плановые проверки проводятся в соответствии с планом работы отдела общего и профессионального образования администрации Залегощенского района на текущий год.

4.1.2. Оперативные проверки проводятся в случае поступления в отдел общего и профессионального образования администрации Залегощенского района обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушение их прав и законных интересов, а также для проверки исполнения предписаний об устранении выявленных нарушений.

4.2. Контроль за предоставлением муниципальной услуги предоставления информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных графиках осуществляется отделом общего и профессионального образования администрации Залегощенского района.

4.3. Для проведения проверки отделом общего и профессионального образования администрации Залегощенского района создается комиссия по проверке в составе председателя и членов комиссии. Число членов комиссии по проверке не может быть менее 3 человек.

4.4. К проверкам могут привлекаться специалисты отдела общего и профессионального образования администрации Залегощенского района, работники органов местного самоуправления, работники образовательных учреждений,

прошедшие соответствующую подготовку, а также других служб, осуществляющих функции контроля и надзора на территории Залегощенского района.

4.5. Для выбора учреждений, включаемых в план-график контрольной деятельности, используются следующие критерии:

- дата проведения последнего планового мероприятия по контролю в отношении данной организации;
- количество выявленных нарушений законодательства в области образования за предшествующий 5-летний период, полнота и своевременность устранения выявленных нарушений.

4.6. При проведении мероприятия по контролю у образовательных учреждений могут быть затребованы следующие документы и материалы:

- лицензия на право ведения образовательной деятельности;
- свидетельство о государственной аккредитации учреждения;
- документы, регламентирующие структуру управления деятельностью учреждения;
- документы, регламентирующие прием в учреждение;
- документы, регламентирующие осуществление образовательного процесса;
- документы, регламентирующие отчисление обучающихся из учреждения, перевод обучающихся;
- документы, регламентирующие осуществление текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся;
- документы, регламентирующие деятельность учреждения в части охраны и укрепления здоровья обучающихся, воспитанников;
- документы, регламентирующие деятельность педагогических организаций (объединений), методических объединений, повышение квалификации педагогических работников;
- документы, регламентирующие деятельность общественных (в том числе детских и молодежных) организаций (объединений), не запрещенную законом;
- иные локальные акты, изданные в пределах компетенции учреждения.

4.7. Контроль осуществляется на основании приказа начальника отдела общего и профессионального образования администрации Залегощенского района.

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

4.9. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) при предоставлении муниципальной услуги.

Должностные лица, по вине которых допущены нарушения положений Регламента, несут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

## **5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

5.1 Порядок обжалования действия (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении муниципальной услуги определяется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации (Федеральный Закон от 2 мая 2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации").

5.2. Обжаловать нарушение требований Регламента предоставления муниципальной услуги может любое лицо, являющееся получателем муниципальной услуги. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение Регламента могут родители (законные представители). Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.3. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований качества муниципальной услуги (далее - заявитель), при условии его дееспособности может обжаловать нарушение Регламента следующими способами:

- указание на нарушение требований Регламента сотруднику учреждения, оказывающего услугу;

- жалоба на нарушение требований Регламента должностному лицу учреждения, оказывающего услугу;

- жалоба на нарушение требований Регламента в отдел общего и профессионального образования администрации Залегощенского района;

- обращение в суд (по месту жительства истца).

Жалоба (в устной или письменной форме) регистрируется в журнале входящих документов в приемной отдела общего и профессионального образования администрации Залегощенского района.

5.4. При выявлении нарушения требований, установленных Регламентом, заявитель вправе указать на это сотруднику учреждения, оказывающего услугу, с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Регламента было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которого он представляет). При невозможности, отказе или неспособности сотрудника учреждения, оказывающего услугу, устранить допущенное нарушение требований Регламента и (или) принести извинения заявитель может использовать иные способы обжалования. Обжалование в форме указания на нарушение требований Регламента сотруднику учреждения, оказывающего услугу, не является обязательным для использования иных предусмотренных Регламентом способов обжалования.

5.5. При выявлении нарушения требований, установленных Регламентом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к должностному лицу учреждения, оказывающего услугу. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу учреждения, оказывающего услугу, может быть осуществлено в письменной или устной форме. Учреждение, оказывающее услугу, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

5.6. Обращение заявителя с жалобой на действия (бездействие) педагогического работника учреждения, оказывающего услугу, осуществляется только в

письменной форме. Должностное лицо учреждения, оказывающего услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований Регламента и удовлетворению требований заявителя;

- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

5.7. Должностное лицо учреждения, оказывающего услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям Регламента, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам, а также по иным причинам. В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя учреждение, оказывающее услугу, должно в день подачи жалобы предоставить официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- ФИО заявителя;
- ФИО лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование учреждения, принявшего жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- причины отказа в удовлетворении требований заявителя.

5.8. При личном обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований Регламента и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного) должностное лицо учреждения, оказывающего услугу, должно совершить следующие действия:

- совместно с заявителем и при его помощи удостовериться в наличии факта нарушения требований Регламента (в случае возможности его фиксации на момент подачи жалобы заявителем);

- совместно с заявителем и при его помощи установить сотрудников, которые, по мнению заявителя, ответственны за нарушение требований Регламента (в случае персонального нарушения требований Регламента);

- по возможности организовать устранение зафиксированного нарушения требований Регламента в присутствии заявителя;

- принести извинения заявителю от имени учреждения за имевший место факт нарушения требований Регламента, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет), в случае, если такое нарушение имело место;

- провести дополнительные служебные расследования, если требования заявителя не были полностью удовлетворены;

- предоставить заявителю расписку в получении жалобы (расписка должна содержать следующую информацию: ФИО заявителя; ФИО лица, которого он представляет; адрес проживания заявителя; контактный телефон; наименование учреждения, принявшего жалобу; содержание жалобы заявителя; дату и время фиксации нарушения заявителем; факты нарушения требований Регламента, совместно зафиксированные заявителем и ответственным сотрудником

учреждения; ФИО лица, допустившего нарушение требований Регламента (при персональном нарушении) - по данным заявителя либо согласованные данные; нарушения требований Регламента, устраненные непосредственно в присутствии заявителя; подпись должностного лица; печать учреждения; подпись заявителя, удостоверяющую верность указанных данных);

- провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований Регламента, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

- при отсутствии фактов нарушения требований Регламента данное заявление далее не рассматривается;

- устранить нарушения требований Регламента, зафиксированные совместно с заявителем;

- применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований Регламента;

- обеспечить в течение не более 30 дней после подачи жалобы уведомление заявителя (лично или по телефону) о предпринятых мерах, в том числе об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений); о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников); об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников с аргументацией отказа);

- по просьбе заявителя в течение 3 дней со дня уведомления предоставить ему в виде официального письма информацию, о которой заявитель был уведомлен;

- принести извинения заявителю (лицу, в отношении которого было допущено нарушение требований Регламента) от имени учреждения за имевший место факт нарушения требований Регламента, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет), в случае, если такие извинения не были принесены ранее.

5.9. В случае отказа учреждения, оказывающего услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя либо в случае нарушения сроков заявитель может использовать иные способы обжалования.

5.10. При выявлении нарушения требований, установленных Регламентом, заявитель может обратиться с жалобой устно или письменно на допущенное нарушение к начальнику отдела общего и профессионального образования администрации Залегощенского района.

Проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований Регламента (далее - проверочные действия) осуществляет отдел общего и профессионального образования администрации Залегощенского района, за исключением случаев, когда обжалуются действия (бездействие) самого отдела. Если в жалобе обжалуются действия (бездействие) отдела общего и профессионального образования администрации Залегощенского района, проверочные действия осуществляются в форме служебного расследования в соответствии с Регламентом администрации Залегощенского района.

5.11. Заявителю может быть отказано в осуществлении проверочных действий в соответствии с установленным Регламентом порядком в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;
- содержание жалобы не относится к требованиям Регламента.

5.12. Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается. В случае отказа в осуществлении проверочных действий в ответе заявителю в обязательном порядке должны быть указаны причины этого отказа.

5.13. Отдел общего и профессионального образования администрации Залегощенского района может осуществить проверочные действия:

- посредством поручения руководителю муниципального образовательного учреждения, жалоба на которое была подана заявителю, для установления факта нарушения отдельных требований Регламента и выявления ответственных за это сотрудников;
- собственными силами.

5.14. Осуществление проверочных действий по жалобам, содержащим указание на наличие официального отказа муниципального образовательного учреждения, оказывающего услугу, от удовлетворения требований заявителя либо на действия (бездействие) руководителя муниципального образовательного учреждения, осуществляется отделом общего и профессионального образования администрации Залегощенского района

5.15. По результатам проведения проверки и (или) служебного расследования руководитель муниципального образовательного учреждения, оказывающего услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований Регламента, на которые было указано в жалобе заявителя;
- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Регламента, к установленной законом ответственности;
- представляет в отдел общего и профессионального образования администрации Залегощенского района отчет об установленных и не установленных фактах нарушения отдельных требований Регламента с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований Регламента и наказания ответственных сотрудников учреждения.

5.16. На основании данных отчета отдел общего и профессионального образования администрации Залегощенского района может провести проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов представленного отчета.

5.17. С целью установления факта нарушения требований Регламента отдел общего и профессионального образования администрации Залегощенского района вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;
- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;
- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований Регламента (при их согласии);



- проверить текущее выполнение требований Регламента, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;

- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения Регламента.

5.18. Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований Регламента, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения требований Регламента в соответствии с жалобой заявителя.

5.19. По результатам осуществленных проверочных действий отдела общего и профессионального образования администрации Залегощенского района:

- готовит соответствующий акт проверки муниципального образовательного учреждения, оказывающего услугу, допустившего нарушение;

- обеспечивает применение мер ответственности к муниципальному образовательному учреждению, оказывающему услугу, ее руководителю.

5.20. В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, на имя заявителя должно быть направлено официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- установленные факты нарушения требований Регламента, о которых было сообщено заявителем;

- неустановленные факты нарушения требований Регламента, о которых было сообщено заявителем;

- принятые меры ответственности в отношении муниципального образовательного учреждения, оказывающего услугу, и отдельных сотрудников данного учреждения;

- принесение от имени отдела общего и профессионального образования администрации Залегощенского района извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований Регламента (в случае установления фактов нарушения требований Регламента);

- о передаче материалов жалобы и результатов осуществления проверочных действий в органы местного самоуправления;

- иную информацию в соответствии с федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

5.21. Меры ответственности за нарушение требований Регламента к руководителям муниципальных образовательных учреждений, оказывающих услугу, могут быть применены по результатам установления имевшего место факта нарушения требований Регламента на основании акта, составленного по результатам проверочных действий или судебного решения.

5.22. Меры ответственности за нарушение требований Регламента к руководителю муниципального образовательного учреждения определяются Главой администрации Залегощенского района по согласованию с начальником отдела общего и профессионального образования администрации Залегощенского района.

Приложение 1  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной  
услуги по предоставлению  
информации об образователь-  
ных программах и учебных  
курсах, предметах, дисципли-  
нах (модулях), годовых ка-  
лендарных учебных графиках

**Прием граждан  
в отделе общего и профессионального образования  
администрации Залегощенского района**

Адрес отдела общего и профессионального образования:  
303560, Орловская область, Залегощенский район, п.Залегощь,  
ул. М.Горького, 22.

Телефоны:  
начальник отдела общего и профессионального образования: 2-17-48.

Адрес электронной почты отдела общего и профессионального образова-  
ния:  
[zalegrono@yandex.ru](mailto:zalegrono@yandex.ru)

Часы работы:  
понедельник - пятница с 8.00 до 17.00.

Перерыв:  
с 12.00 час. до 13.00 час.

Прием граждан по личным вопросам ведет начальник отдела общего и  
профессионального образования (Зубова Ирина Викторовна):  
понедельник с 10.00 до 17.00 часов,