

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «13» марта 2015г.

№282

г. Тверь

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальных учреждений услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные общеобразовательные (за исключением дошкольных) программы»

В соответствии с Порядком разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории города Твери, утвержденного постановлением администрации города от 23.06.2011 № 1067 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории города Твери», Реестром муниципальных услуг в городе Твери, утвержденным постановлением администрации города от 18.04.2012 № 778, руководствуясь Уставом города Твери,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальными учреждениями услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные общеобразовательные (за исключением дошкольных) программы» в соответствии с приложением к настоящему постановлению.
2. Управлению информации (Н.А. Касаева) опубликовать настоящее Постановление в средствах массовой информации.
3. Управлению информационных ресурсов и технологий (А.В. Исаев) разместить настоящее Постановление на официальном сайте администрации муниципального образования «город Тверь» в сети Интернет.
4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.
5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы администрации города Л.Н. Огиенко.

Глава администрации города

Ю.В. Тимофеев

**Административный регламент
предоставления муниципальными учреждениями услуги
«Предоставление информации о порядке проведения государственной
итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные
общеобразовательные (за исключением дошкольных) программы»**

1. Общие положения.

1.1. Настоящий административный регламент (далее – регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные общеобразовательные (за исключением дошкольных) программы» (далее – услуга).

1.2. Предметом регулирования настоящего регламента является последовательность административных действий и процедур по предоставлению услуги.

1.3. Услуга носит заявительный характер.

1.3.1. Заявителями на предоставление услуги являются физические и юридические лица.

1.4. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги.

1.4.1. Для получения информации по вопросам предоставления услуги заявитель обращается в муниципальное общеобразовательное учреждения (далее - МОУ):

- по телефону;
- в письменном виде;
- в электронной форме;
- в ходе личного приема.

Контактная информация о муниципальных общеобразовательных учреждениях содержится в Приложении 1 к настоящему регламенту.

1.4.2. Сведения о порядке предоставления муниципальной услуги носят открытый общедоступный характер. Информирование проводится по выбору заявителя в форме устного информирования, письменного информирования, по электронной почте.

Индивидуальное устное информирование граждан осуществляется работниками МОУ при личном обращении граждан или по телефону.

1.4.3. Работники МОУ должны 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 15 минут. Индивидуальное устное информирование каждого гражданина работник осуществляет не более 15 минут.

1.4.4. Индивидуальное письменное информирование при обращении в МОУ осуществляется путем почтовых отправлений либо другим способом доставки информации, указанным заявителем. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

1.4.5. Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее - СМИ), а также путем публикации информационных материалов в СМИ и размещения на официальном сайте администрации города Твери, управления образования администрации г. Твери (далее – управление образования), официальных сайтах МОУ, на информационных стендах, размещенных в МОУ.

1.4.6. Информация на стендах в МОУ оборудуется в доступном для получателя услуги месте и содержит обязательную информацию:

- адрес учредителя, номера телефонов, адрес электронной почты;
- адрес МОУ, номер телефона, адрес электронной почты МОУ;
- процедуру предоставления услуги в текстовом виде.

1.4.7. Информация о местах нахождения МОУ, оказывающих услугу, размещается на официальном сайте управления образования администрации г. Твери <http://obraz.tver.ru> либо предоставляется при личном обращении в управление образования по адресу: 170100, г. Тверь, ул. Трехсвятская, д. 28а в соответствии с Приложением 1.

Справочный телефон управления образования: 8(4822)32-16-16

Адрес официального сайта управления образования: <http://obraz.tver.ru>

Адрес электронной почты управления образования: obraz@adm.tver.ru

Режим работы управления образования:

понедельник – четверг: с 09.00 до 18.00

пятница: с 09.00 до 16.45

перерыв на обед: с 13.00 до 13.45.

1.4.8. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

1.4.9. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- перечень документов, необходимых для получения услуги;
- источник получения документов, необходимых для представления в целях получения услуги (орган, организация и их местонахождения);
- время приема и выдачи документов;
- сроки предоставления услуги;
- порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги.

1.4.10. Услуга предоставляется заявителям на бесплатной основе.

1.4.11. Настоящий регламент подлежит размещению на официальном сайте управления образования <http://obraz.tver.ru>, на Едином портале

государственных и муниципальных услуг www.gosuslugi.ru и на сайтах муниципальных общеобразовательных учреждений (приложение 1)

2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги:

«Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные общеобразовательные (за исключением дошкольных) программы».

2.2. Исполнитель услуги:

2.2.1. Исполнителем услуги являются муниципальные общеобразовательные учреждения г. Твери, подведомственные управлению образования (приложение 1).

В случае, если для предоставления услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося заявителем, и если в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица, при обращении за получением услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия указанного лица или его законного представителя на обработку персональных данных указанного лица. Документы, подтверждающие получение согласия, могут быть представлены в том числе в форме электронного документа. Действие настоящей части не распространяется на лиц, признанных безвестно отсутствующими, и на разыскиваемых лиц, место нахождения которых не установлено уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

2.3. Результат предоставления услуги.

2.3.1. Результатом предоставления услуги является официальная информация о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные общеобразовательные программы либо мотивированный отказ в предоставлении услуги.

2.3.2. Перечень предоставляемой информации:

- о порядке проведения процедуры государственной итоговой аттестации выпускников IX классов общеобразовательных учреждений, освоивших общеобразовательные программы основного общего образования;
- о порядке проведения процедуры государственной итоговой аттестации выпускников XI(XII) классов общеобразовательных учреждений, освоивших общеобразовательные программы среднего общего образования;
- о порядке проведения процедуры государственной итоговой аттестации выпускников IX и XI(XII) классов общеобразовательных учреждений, освоивших общеобразовательные программы основного и

среднего общего образования, в форме государственного выпускного экзамена (далее ГВЭ);

- о сроках и месте подачи заявления обучающимися текущего года и выпускниками прошлых лет об участии в государственной итоговой аттестации;
- о сроках проведения государственной итоговой аттестации.

2.3.3. При предоставлении услуги в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг заявителю предоставляется:

- возможность знакомиться с информацией об услуге;
- доступ к формам заявлений и иных документов, необходимых для получения услуги, с возможностью их копирования и заполнения в электронном виде.

На сайте муниципального учреждения заявителю предоставляется возможность ознакомиться:

- с порядком проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные общеобразовательные программы;
- с информацией о сроках и месте подачи заявления обучающимися текущего года и выпускниками прошлых лет об участии в государственной итоговой аттестации;
- с информацией о сроках проведения государственной итоговой аттестации;
- с формой заявления на участие в государственной итоговой аттестации.

2.4. Срок и порядок регистрации обращения заявителя о предоставлении услуги.

Письменное обращение, в том числе в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в день поступления обращения в учреждение. Обращение, поступившее менее чем за час до окончания рабочего дня, регистрируется датой следующего рабочего дня.

Устное обращение заявителя регистрируется в день поступления обращения в журнале регистрации устных обращений граждан.

Срок исполнения услуги при письменном обращении посредством почтового отправления и при обращении в электронной форме посредством сети Интернет – 30 календарных дней.

2.5. Время ожидания граждан в очереди при индивидуальном устном информировании не может превышать 15 минут. Индивидуальное устное информирование каждого гражданина должностное лицо осуществляет не более 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник муниципального учреждения, осуществляющий устное информирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде, через Интернет, либо назначить другое удобное для гражданина время для устного информирования.

2.6. Предоставление услуги регулируется следующими нормативно-правовыми актами:

- Федеральным законом от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» («Российская газета» от 31.12.2012 №303);
- Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета» от 30.07.2010 №168);
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета» от 29.07.2006, №165);
- Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 26.12.2013 №1400 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по общеобразовательным программам среднего общего образования»;
- Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 25.12.2013 №134 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по общеобразовательным программам основного общего образования»;
- Постановлением администрации города Твери от 23.06.2011 №1067 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории города Твери» («Муниципальные вести» от 24.06.2011 №33);
- настоящим регламентом.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги.

В целях получения информации в письменном виде необходимо предоставление заявления по форме, приведенной в приложении 2 к настоящему регламенту.

Заявитель может подать заявление лично, почтовым отправлением или по электронной почте.

Для получения услуги в электронном виде на официальном сайте МОУ в сети Интернет от заявителя не требуется предоставления документов.

2.8. Исполнитель услуги не вправе требовать от заявителя:

- предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставления или осуществление которых не предусмотрено правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги;
- предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги:

- отсутствие в заявлении информации о фамилии и адресе получателей услуги, по которому необходимо направить ответ;
- отсутствие подписи на заявлении;
- заявление оформлено не по установленной форме, карандашом, либо способом, не позволяющим однозначно истолковать его содержание, или текст заявления не поддается прочтению.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги.

В предоставлении услуги может быть отказано, если запрашиваемая заявителем информация не относится к информации о проведении государственной итоговой аттестации по основным общеобразовательным программам.

2.11. Услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.12. В случае предоставления услуги при письменном обращении заявителя максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата составляет 15 минут.

2.13. Требования к месту предоставления услуги.

МОУ обеспечивает необходимые условия для заявителя в месте приема и выдачи ответа заявителю:

- комфортное расположение заявителя и должностных лиц, осуществляющих прием;
- наличие бланков заявлений и образцов их заполнения;
- возможность и удобство оформления заявителем письменного обращения;
- телефонную связь;
- оборудование места ожидания.

Место исполнения услуги должно быть оборудовано информационными стендами, на которых размещается информация о днях и времени приема заявителей, фамилии, имени, отчества и должности сотрудников МОУ ведущих прием.

Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам, а также должны быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения.

В помещениях для ожидания заявителям отводятся места, оборудованные стульями, кресельными секциями. В местах ожидания должны иметься средства для оказания первой помощи и доступные места общего пользования.

2.14. Показателями доступности и качества услуги являются:

- обеспечение возможности направления обращения (запроса) в МОУ по электронной почте;
- обеспечение предоставления услуги с использованием возможностей сети Интернет;
- размещение информации о порядке предоставления услуги в сети Интернет;

- удовлетворенность порядком информирования об услуги, условиями ожидания приема;
- отсутствие нарушения сроков рассмотрения обращений заявителей;
- возможность получения информации в ходе выполнения запроса о предоставлении услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;
- соблюдение должностными лицами сроков предоставления услуги.

2.15. При предоставлении услуги в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг заявителю предоставляется:

- возможность знакомиться с информацией об услуге;
- доступ к формам заявлений и иных документов, необходимых для получения услуги, с возможностью их копирования и заполнения в электронном виде

На сайте МОУ заявителю предоставляется возможность ознакомиться с документами, регулирующими порядок проведения государственной итоговой аттестации по основным общеобразовательным программам.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Предоставление услуги осуществляется в следующих формах:

- индивидуальное информирование: в устной и письменной форме;
- публичное информирование.

3.2. Предоставление услуги в устной форме включает в себя следующие административные процедуры:

- обращение заявителя за получением информации лично или по телефону;
- предоставление информации заявителю или отказ в предоставлении информации

3.2.1. Обращение заявителя за получением информации лично или по телефону.

Основанием для индивидуального информирования в устной форме является обращение заявителя лично или по телефону.

При индивидуальном информировании в устной форме ответ представляется в момент обращения.

3.2.2. Предоставление информации заявителю или отказ в предоставлении информации.

Должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, уточняет, какую информацию хочет получить заявитель, определяет, относится ли указанный запрос к информации, указанной в п. 2.3.2. и дает ответы на поставленные заявителем вопросы.

Индивидуальное устное информирование каждого гражданина осуществляется не более 15 минут.

В случае если рассмотрение поставленных в обращении вопросов не относится к информации, указанной в п. 2.3.2. настоящего регламента, заявителю сообщается о невозможности предоставления интересующей его информации.

Устное обращение считается рассмотренным, когда в журнале регистрации должностное лицо, ответственное за предоставлении услуги, сделало соответствующую отметку с указанием результата рассмотрения.

В случае, если на поставленные в обращении вопросы ответ не может быть дан непосредственно должностным лицом, ответственным за предоставление услуги, заявителю предлагается оформить письменное обращение для получения полного ответа.

Результатом исполнения административной процедуры по индивидуальному информированию заявителей на основании обращений в устной форме являются:

- индивидуальное информирование заявителей по существу обращений в устной форме;
- предложение о направлении обращения в письменной форме;
- отказ в предоставлении услуги с указанием причины отказа

3.3. Предоставление услуги при письменном обращении заявителя включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления о предоставлении информации;
- рассмотрение заявления, предоставление в письменном виде информации либо мотивированного отказа.

3.3.1. Прием и регистрация заявления о предоставлении информации.

Юридическим фактом начала административной процедуры по приему и регистрации документов на предоставление услуги является подача заявителем заявления по форме, приведенной в приложении 2 к настоящему регламенту, лично либо по почте, в том числе и в электронном виде.

Время приема заявления должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию заявлений, составляет не более 15 минут.

Результатом административной процедуры является регистрация и передача заявления должностному лицу, ответственному за рассмотрение заявления.

Срок исполнения административной процедуры – в течение 3-х рабочих дней.

3.3.2. Рассмотрение заявления, предоставленного в письменном виде информации либо мотивированного отказа.

Юридическим фактом начала административной процедуры является получение заявления о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся должностным лицом, ответственным за рассмотрение заявления.

Должностное лицо, ответственное за рассмотрение заявления, рассматривает заявление на предмет правильности его оформления, проверяет, относится ли запрашиваемая информация к компетенции МОУ.

В случае наличия оснований для отказа в предоставлении услуги, работник готовит уведомление об отказе в предоставлении услуги в соответствии с приложением 3 к настоящему регламенту.

В случае соответствия заявления установленным требованиям должностное лицо, ответственное за рассмотрение заявления, готовит ответ на письменное обращение по существу поставленных в нем вопросов.

Письменный ответ (уведомление об отказе) направляется должностным лицом, ответственным за рассмотрение заявления, на подпись руководителю МОУ.

3.3.3. После подписания руководителем МОУ ответ (уведомление об отказе) регистрируется должностным лицом, ответственным за рассмотрение заявления, с присвоением номера в журнале исходящей корреспонденции. Письменный ответ (уведомление об отказе) за подписью руководителя МОУ направляется заявителю на указанный им адрес по почте (по электронной почте) должностным лицом, ответственным за регистрацию заявления.

3.3.4. Результат административной процедуры: рассмотрение заявления, направление заявителю письменного ответа либо уведомления об отказе в предоставлении услуги.

3.3.5. Срок исполнения административной процедуры - не более 30 календарных дней.

3.4. Публичное информирование.

3.4.1. Состав административных процедур.

Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- подготовка информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся по основным общеобразовательным программам;
- размещение в электронном виде информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся на Едином портале школ города Твери (www.school.tver.ru) в сети Интернет.

3.4.2. Подготовка информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся (далее – информация).

Основанием для начала административной процедуры при публичном информировании по предоставлению услуги в электронном виде является внесение изменений в нормативные акты, касающиеся порядка проведения государственной итоговой аттестации.

Подготовка информации осуществляется должностным лицом, ответственным за подготовку и размещение информации в сети Интернет.

Подготовленная информация должна соответствовать следующим требованиям:

— соответствовать действующим нормативно-правовым актам, регулирующим порядок проведения государственной итоговой аттестации;

— изложена в простой, доступной для восприятия форме.

Результатом административной процедуры является подготовленная и согласованная с руководителем МОУ информация. Максимальный срок исполнения процедуры 10 рабочих дней.

3.4.3. Размещение в электронном виде информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся на Едином портале школ города Твери (www.school.tver.ru) в сети Интернет.

Основанием для начала административной процедуры является согласование с руководителем МОУ подготовленной информации.

Информация размещается на Едином портале школ города Твери (www.school.tver.ru) в сети Интернет должностным лицом, ответственным за подготовку и размещение информации в сети Интернет. Максимальный срок исполнения процедуры 5 рабочих дней.

Результатом административной процедуры является размещение Информации на Едином портале школ города Твери.

3.5. Предоставление услуги в электронной форме.

В случае обращения заявителя за получением услуги по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа, в том числе сети Интернет, включая Единый портал государственных и муниципальных услуг, либо по электронной почте работа с обращениями ведется в порядке и в сроки, установленные п.3.3 настоящего регламента.

Отказ в предоставлении услуги осуществляется по основаниям, предусмотренным пунктом 2.10. настоящего регламента.

4. Формы контроля над исполнением регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами, принятием решений должностными лицами МОУ по исполнению регламента осуществляют руководители МОУ, начальник управления образования.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению услуги, проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, принимающими участие в предоставлении услуги, положений настоящего регламента.

4.3. Должностные лица, принимающие участие в предоставлении услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков, полноту, доступность и правильность выполнения процедур, установленных настоящим регламентом.

4.4. Формами контроля за исполнением настоящего регламента являются плановые и внеплановые проверки. Проведение плановых проверок полноты и качества предоставления услуги осуществляется один раз в три года. При

проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Основанием для проведения внеплановых проверок являются жалобы заявителей на действия (бездействия) должностных лиц, принимающих участие в предоставлении услуги.

4.5. Контроль за рассмотрением своих заявлений могут осуществлять заявители на основании полученной информации по телефону от должностных лиц.

4.6. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений виновные лица могут привлекаться к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Порядок обжалования решений и действий (бездействий) МОУ, предоставляющего услугу, его должностных лиц

5.1. Обжалование решений и действий (бездействия) муниципальных образовательных учреждений, предоставляющих услугу, должностных лиц либо специалистов, ответственных за предоставление услуги, рассмотрение указанных жалоб осуществляется с соблюдением требований [Федерального закона](#) от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действие (бездействие) муниципального общеобразовательного учреждения, предоставляющего услугу, должностных лиц либо специалистов, ответственных за предоставление услуги, по обращению заявителя, принятое или осуществленное ими в ходе предоставления услуги.

5.3. Заявитель имеет право обратиться с жалобой в досудебном (внесудебном) порядке, в том числе в связи с:

- нарушением срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;

- нарушением срока предоставления услуги;

- требованием у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги;

- отказом в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги, у заявителя;

- отказом в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- затребованием с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

- отказом образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица либо специалиста, ответственного за предоставление услуги, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах.

5.4. Заявители могут обратиться с жалобой (досудебное обжалование) на решение или действие (бездействие), осуществляемое (принятое) в ходе предоставления услуги должностным лицом МОУ, на основании настоящего регламента (далее – жалоба) к руководителю МОУ, начальнику управления образования администрации г. Твери или лицу, исполняющему его обязанности, по адресу: г. Тверь, ул. Трехсвятская, д. 28а; электронная почта: obraz@adm.tver.ru; к Главе администрации города Твери и заместителю Главы администрации города Твери (по вопросам социальной сферы) по адресу: г. Тверь, ул. Советская, д. 11; электронная почта tveradm@adm.tver.ru.

В жалобе указываются:

- 1) наименование МОУ, предоставляющего услугу, должностное лицо МОУ, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;
- 2) фамилия, 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 (бездействиях) МОУ, предоставляющего услугу, должностного лица МОУ, предоставляющего услугу;
- 4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) МОУ, предоставляющего услугу, должностного лица МОУ. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

Жалоба, поступившая в МОУ, предоставляющее услугу, или орган подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа МОУ, предоставляющего услугу, или должностного лица органа 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.

Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то начальником органа или лицом, исполняющим его обязанности, рассматривается вопрос о привлечении к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации должностного лица, ответственного за действие (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе исполнения услуги на основании настоящего регламента и повлекшие за собой жалобу заявителя.

Жалоба может быть подана через представителя, в этом случае представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном органе.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы уполномоченный орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы уполномоченный орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.6. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование МОУ или уполномоченного органа, рассмотревшего жалобу; должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.7. МОУ или уполномоченный орган отказывает в рассмотрении жалобы в следующих случаях:

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

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

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.8. МОУ или уполномоченный орган вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов в следующих случаях:

а) при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, сообщив об этом

гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотреблением правом;

б) если текст письменного обращения не поддается прочтению, сообщив гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.9. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействия), решения, осуществляемые (принятые) в ходе исполнения услуги, в судебном порядке.

Начальник управления образования
администрации г. Твери

Н.А. Афонина