Документ предоставлен [КонсультантПлюс](http://www.consultant.ru)

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ПСКОВА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 22 сентября 2011 г. N 2238

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ ОБ

ОРГАНИЗАЦИИ ОБЩЕДОСТУПНОГО И БЕСПЛАТНОГО ДОШКОЛЬНОГО,

НАЧАЛЬНОГО ОБЩЕГО, ОСНОВНОГО ОБЩЕГО, СРЕДНЕГО ОБЩЕГО

ОБРАЗОВАНИЯ, А ТАКЖЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ДЕТЕЙ, В ТОМ ЧИСЛЕ В ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ,

РАСПОЛОЖЕННЫХ НА ТЕРРИТОРИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

"ГОРОД ПСКОВ"

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. постановлений Администрации города Псковаот 09.06.2012 N 1460, от 28.01.2013 N 198, от 27.06.2016 N 866,от 25.05.2018 N 785, от 11.06.2019 N 859) |

В целях повышения качества оказания муниципальных услуг, оказываемых на территории муниципального образования "Город Псков" в сфере образования, в соответствии с подпунктом 1 пункта 1 статьи 16 Федерального закона от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Положением о бюджетном процессе в муниципальном образовании "Город Псков", утвержденным решением Псковской городской Думы от 16.10.2007 N 166, постановлениями Администрации города Пскова от 11.03.2011 N 346 "О Порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и предоставления муниципальных услуг" и от 05.05.2011 N 888 "Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления в муниципальном образовании "Город Псков", руководствуясь статьями 32, 34 Устава муниципального образования "Город Псков", Администрация города Пскова постановляет:

1. Утвердить Административный [регламент](#P38) предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования детей, в том числе в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории муниципального образования "Город Псков", согласно приложению к настоящему постановлению.

(в ред. постановления Администрации города Пскова от 27.06.2016 N 866)

2. Настоящее постановление вступает в силу с момента его официального опубликования.

3. Опубликовать настоящее постановление в газете "Псковские новости" и на официальном сайте муниципального образования "Город Псков" в сети Интернет (www.pskovgorod.ru).

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации города Пскова А.В.Вологжанина.

Глава Администрации города Пскова

П.М.СЛЕПЧЕНКО

Приложение

к постановлению

Администрации города Пскова

от 22 сентября 2011 г. N 2238

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ

ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ОБЩЕДОСТУПНОГО И БЕСПЛАТНОГО

ДОШКОЛЬНОГО, НАЧАЛЬНОГО ОБЩЕГО, ОСНОВНОГО ОБЩЕГО,

СРЕДНЕГО ОБЩЕГО ОБРАЗОВАНИЯ, А ТАКЖЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО

ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЕЙ, В ТОМ ЧИСЛЕ В ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ

УЧРЕЖДЕНИЯХ, РАСПОЛОЖЕННЫХ НА ТЕРРИТОРИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО

ОБРАЗОВАНИЯ "ГОРОД ПСКОВ"

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. постановлений Администрации города Псковаот 09.06.2012 N 1460, от 28.01.2013 N 198, от 27.06.2016 N 866,от 25.05.2018 N 785, от 11.06.2019 N 859) |

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги "Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования детей, в том числе в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории муниципального образования "Город Псков" (далее - Регламент) разработан Управлением образования Администрации города Пскова в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги и определяет участников административной процедуры, права и обязанности заявителей и муниципальных служащих, ответственных за предоставление услуги в процессе осуществления процедуры, сроки, требования и последовательность действий (административных процедур).

(в ред. постановления Администрации города Пскова от 27.06.2016 N 866)

2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

1) Федеральным законом от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" ("Российская газета", N 303, 31.12.2012);

2) Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета", N 168, 30.07.2010);

3) Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" ("Российская газета", N 95, 05.05.2006);

4) Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" ("Российская газета", N 25, 13.02.2009);

5) распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 N 1993-р "Об утверждении Сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде" ("Российская газета", N 247, 23.12.2009);

6) Законом Псковской области от 07.05.2014 N 1385-ОЗ "Об образовании в Псковской области" ("Псковская правда", N 50, 13.05.2014);

7) решением Псковской городской Думы от 04.04.2014 N 976 "Об утверждении Положения об Управлении образования Администрации города Пскова" ("Псковские новости", N 30, 09.04.2014);

8) постановлением Администрации города Пскова от 11.03.2011 N 346 "О Порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и предоставления муниципальных услуг" ("Псковские новости", N 18, 16.03.2011).

(п. 2 в ред. постановления Администрации города Пскова от 27.06.2016 N 866)

3. Муниципальную услугу могут получить: физические лица (при получении данной услуги под физическими лицами понимаются родители (законные представители)) и юридические лица (далее - заявители).

От имени заявителей могут обращаться за предоставлением информации об организации дошкольного, начального, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительном образовании их представители, действующие в силу закона или на основании договора, доверенности.

(в ред. постановления Администрации города Пскова от 27.06.2016 N 866)

4. Информация о предоставлении муниципальной услуги и об Административном регламенте размещается на официальном сайте муниципального образования "Город Псков" в сети Интернет (www.pskovgorod.ru), на портале государственных и муниципальных услуг Псковской области в сети Интернет (gosuslugi.pskov.ru) и на сайте Управления образования Администрации города Пскова в сети Интернет (http://www.uopskov.narod.ru).

Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется сотрудником, уполномоченным на предоставление муниципальной услуги, в Управлении образования Администрации города Пскова (далее - уполномоченный сотрудник).

Прием граждан в Управлении образования Администрации города Пскова осуществляется в Управлении по адресу:

180000, г. Псков, ул. Некрасова, д. 9.

Телефон начальника Управления образования Администрации города Пскова: (8112) 29-04-64.

E-mail: uo@pskovadmin.ru.

Часы работы: понедельник - четверг с 9.00 до 18.00;

пятница с 9.00 до 17.00.

Перерыв: с 13.00 до 14.00.

(в ред. постановления Администрации города Пскова от 27.06.2016 N 866)

5. В предоставлении муниципальной услуги участвуют муниципальные общеобразовательные учреждения, муниципальные дошкольные образовательные учреждения и муниципальные образовательные учреждения дополнительного образования детей, расположенные на территории муниципального образования "Город Псков" (далее - образовательные учреждения).

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

1. Наименование муниципальной услуги: "Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования детей, в том числе в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории муниципального образования "Город Псков".

(в ред. постановления Администрации города Пскова от 27.06.2016 N 866)

2. Муниципальная услуга предоставляется Управлением образования Администрации города Пскова (далее - Управление).

При предоставлении муниципальной услуги Управление осуществляет взаимодействие с образовательными учреждениями.

3. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление информации об организации дошкольного, начального, основного общего, среднего общего образования и дополнительного образования детей либо отказ в предоставлении информации.

(в ред. постановления Администрации города Пскова от 27.06.2016 N 866)

При письменном обращении за муниципальной услугой юридическим фактом, которым заканчивается предоставление муниципальной услуги, является ответ на письменное обращение либо уведомление об отказе в предоставлении информации.

При личном обращении за муниципальной услугой юридическим фактом, которым заканчивается предоставление муниципальной услуги, является получение информации в устной форме.

4. Сроки предоставления муниципальной услуги:

1) Общий срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 дней со дня регистрации заявления о предоставлении информации об организации дошкольного, начального, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования детей (далее - заявление).

(в ред. постановления Администрации города Пскова от 27.06.2016 N 866)

В исключительных случаях, а именно при особой сложности, объемности проблем, поставленных в обращении, необходимости проведения специальных исследований, изучения дополнительных материалов, а также в случае направления запроса о представлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов начальник Управления образования вправе продлить срок рассмотрения, но не более чем на 30 дней, уведомлением направившего обращение о продлении срока его рассмотрения.

(пп. 1 в ред. постановления Администрации города Пскова от 28.01.2013 N 198)

2) Административная процедура по приему и регистрации заявления завершается в день поступления заявления в Управление.

3) При личном обращении за муниципальной услугой информация предоставляется в устной форме в день обращения в течение 15 минут.

5. Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги являются:

1) Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" ("Российская газета", N 303, 31.12.2012);

2) Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета", N 168, 30.07.2010);

3) Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" ("Российская газета", N 95, 05.05.2006);

4) Федеральный закон от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" ("Российская газета", N 25, 13.02.2009);

5) Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 30.08.2013 N 1015 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования" ("Российская газета", N 232, 16.10.2013);

6) Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 30.08.2013 N 1014 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам дошкольного образования" ("Российская газета", N 238, 23.10.2013);

7) Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.08.2013 N 1008 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам" ("Российская газета", N 279, 11.12.2013);

8) Закон Псковской области от 07.05.2014 N 1385-ОЗ "Об образовании в Псковской области" ("Псковская правда", N 50, 13.05.2014);

9) решение Псковской городской Думы от 04.04.2014 N 976 "Об утверждении Положения об Управлении образования Администрации города Пскова" ("Псковские новости", N 30, 09.04.2014).

(п. 5 в ред. постановления Администрации города Пскова от 27.06.2016 N 866)

6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

1) Для получения муниципальной услуги заявители обращаются в Управление с заявлениями в произвольной форме.

2) При обращении за получением муниципальной услуги от имени заявителя его представителя последний предоставляет документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий его полномочия на представление интересов заявителя.

7. Основанием для отказа приема заявления для получения муниципальной услуги от имени заявителя его представителю является отсутствие документа, удостоверяющего личность, и документа, подтверждающего его полномочия на представление интересов заявителя.

8. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) содержание заявления не позволяет установить запрашиваемую информацию;

2) в заявлении не указаны почтовый адрес, адрес электронной почты для направления ответа на заявление либо номер телефона, по которому можно связаться с заявителем;

3) запрашиваемая информация не относится к вопросам организации дошкольного, начального, основного общего среднего образования, а также дополнительного образования детей;

(в ред. постановления Администрации города Пскова от 27.06.2016 N 866)

4) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

5) в заявлении ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых Администрацией города Пскова, проведении анализа деятельности Администрации города, Управления либо образовательных учреждений или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

9. Предоставление муниципальной услуги является бесплатной для заявителей.

10. Местом предоставления муниципальной услуги являются помещения Управления. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью, компьютерной техникой, необходимой для работы в сети Интернет. В помещениях должны быть созданы условия для работы уполномоченных специалистов и условия для приема заявителей. В фойе Управления должно быть оборудовано место для написания заявления об оказании услуги и размещены информационные стенды о порядке предоставления муниципальной услуги.

Помещения Управления по размерам (площади) и техническому состоянию должны отвечать требованиям санитарно-эпидемиологических норм и правил, правил противопожарной безопасности и безопасности труда.

При необходимости оказывается содействие инвалиду со стороны специалистов Управления при входе в здание и помещение, в котором расположено Управление, и выходе из него, а также иная необходимая помощь в преодолении барьеров, мешающих получению инвалидом услуги наравне с другими лицами.

(абзац введен постановлением Администрации города Пскова от 27.06.2016 N 866)

При необходимости муниципальная услуга предоставляется по месту жительства инвалида.

(абзац введен постановлением Администрации города Пскова от 27.06.2016 N 866)

В случае необходимости специалисты Управления оказывают инвалидам необходимую помощь, связанную с разъяснением в доступной для них форме порядка предоставления и получения услуги, оформлением необходимых для ее предоставления документов, ознакомлением инвалидов с размещением кабинетов, последовательностью действий, необходимых для получения услуги.

(абзац введен постановлением Администрации города Пскова от 27.06.2016 N 866)

11. Максимальный срок ожидания в очереди при индивидуальном устном информировании не превышает 15 минут.

(п. 11 в ред. постановления Администрации города Пскова от 25.05.2018 N 785)

12. Время регистрации заявления не превышает 15 минут.

13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатели доступности и качества муниципальной услуги | Нормативное значение показателя, % | Приоритетность (вес) показателя соответствия доступности и качества в сводной оценке, % |
| 1. | Степень удовлетворенности качеством и доступностью | 100 | 50 |
| 2. | Информационное обеспечение заявителей о муниципальной услуге | не менее 90 | 30 |
| 3. | Автоматизация рабочих мест | 100 | 10 |
| 4. | Укомплектованность специалистами с соответствующим образованием и квалификацией | 100 | 10 |

14. Муниципальная услуга предоставляется в электронной форме в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 N 1993-р "Об утверждении Сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде".

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ

АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ

ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ

АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

1. Предоставление муниципальной услуги осуществляют уполномоченные сотрудники Управления в соответствии с должностными обязанностями. Ответственным за оказание муниципальной услуги является начальник Управления.

2. Процесс получения муниципальной услуги включает в себя ряд административных процедур:

1) устное информирование;

2) прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги;

3) рассмотрение заявления и предоставление информации.

[Блок-схема](#P299) административных процедур приведена в приложении к настоящему Регламенту.

3. Устное информирование. Индивидуальное устное информирование заявителей осуществляет уполномоченный сотрудник Управления при личном обращении заявителя за информацией или по телефону.

При личном обращении получателя муниципальной услуги основанием для начала административной процедуры является непосредственное устное обращение заявителя о предоставлении информации в Управление.

Уполномоченный сотрудник Управления уточняет, какую информацию хочет получить заявитель, и определяет, относится ли указанный запрос к информированию об организации дошкольного, начального, основного общего, среднего образования, а также дополнительного образования детей в образовательных учреждениях.

(в ред. постановления Администрации города Пскова от 27.06.2016 N 866)

Уполномоченный сотрудник Управления предоставляет возможность заявителю ознакомиться с информацией на бумажном носителе (информационные стенды, брошюры, буклеты и т.д.), в электронном виде (официальный сайт в сети Интернет) либо отвечает на поставленные заявителем вопросы по муниципальной услуге.

Результатом административной процедуры является предоставление заявителю информации по муниципальной услуге.

Уполномоченный сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы.

Максимальный срок ожидания в очереди при индивидуальном устном информировании не превышает 15 минут.

(в ред. постановления Администрации города Пскова от 25.05.2018 N 785)

Максимальный срок индивидуального устного информирования каждого заявителя не превышает 30 минут.

Звонки от заявителей по вопросу информирования о порядке предоставления муниципальной услуги принимаются в соответствии с графиком работы Управления.

Уполномоченный сотрудник, осуществляющий устное информирование (по телефону или лично), должен корректно и внимательно относиться к заявителям, не унижая их чести и достоинства. При информировании о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону уполномоченный сотрудник, сняв трубку, должен представиться: назвать фамилию, имя, отчество, должность, наименование учреждения.

В конце информирования уполномоченный сотрудник должен кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые надо предпринимать (кто именно, когда и что должен сделать).

Уполномоченный сотрудник Управления не вправе осуществлять консультирование заявителей, выходящее за рамки информирования о стандартных процедурах и условиях оказания муниципальной услуги.

При невозможности уполномоченного сотрудника Управления, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленный вопрос, обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

4. Прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является обращение в Управление заявителя при личном обращении либо поступление в адрес Управления заявления посредством почтовой или электронной связи.

Ответственный за прием и регистрацию сотрудник Управления регистрирует заявление в день его получения.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги не превышает 15 минут.

(в ред. постановления Администрации города Пскова от 25.05.2018 N 785)

Результат административной процедуры: прием и регистрация заявления.

5. Рассмотрение заявления и предоставление информации. Уполномоченный сотрудник в течение двух рабочих дней со дня регистрации заявления рассматривает его на предмет наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в [пункте 8 раздела II](#P112) настоящего Регламента.

В случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги уполномоченный сотрудник Управления в течение 7 рабочих дней со дня регистрации заявления информирует заявителя либо его представителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги в письменном или электронном виде.

6. В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги уполномоченный сотрудник Управления определяет:

1) возможность самостоятельно подготовить информацию (ответ);

2) необходимость запроса соответствующей информации об организации дошкольного, начального, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования детей в муниципальных образовательных учреждениях.

(в ред. постановления Администрации города Пскова от 27.06.2016 N 866)

Максимальный срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 дней со дня регистрации заявления о предоставлении информации.

Индивидуальное письменное информирование при обращении заявителей в Управление осуществляется путем почтовых отправлений.

Ответ направляется в письменном виде или по электронной почте (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении, или способа обращения заявителя за информацией).

Результат административной процедуры: направление заявителю информации по муниципальной услуге.

7. Предоставление муниципальной услуги в электронной форме, ознакомление с алгоритмом предоставления муниципальной услуги и информацией об организации предоставления муниципальной услуги осуществляются на портале государственных и муниципальных услуг Псковской области в сети Интернет (gosuslugi.pskov.ru).

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ

АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

1. Предоставление муниципальной услуги предусматривает проведение мероприятий по контролю за деятельностью уполномоченного сотрудника Управления.

2. Мероприятия по контролю исполнения муниципальной услуги осуществляют начальник Управления и Администрация города Пскова.

3. Формой осуществления мероприятий по контролю являются плановые и внеплановые (инспекционные) проверки. Плановые проверки осуществляются в соответствии с планом, утвержденным начальником Управления. Внеплановые проверки проводятся по мере обращения с жалобами заявителей или иных лиц.

4. Уполномоченный сотрудник Управления обязан исполнять положения Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

5. Уполномоченный сотрудник Управления несет дисциплинарную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ

И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО

МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

(в ред. постановления Администрации города Пскова

от 11.06.2019 N 859)

1. Подача жалобы

1.1. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) Управления, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Управления, предоставляющего муниципальную услугу, в досудебном (внесудебном) порядке.

1.2. Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Псковской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления города Пскова для предоставления муниципальной услуги;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Псковской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления города Пскова;

6) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Псковской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления города Пскова;

7) отказ Управления, должностного лица, муниципального служащего либо служащего Управления, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных ими 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 Псковской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления города Пскова;

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:

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 Управления либо служащего Управления, предоставляющего муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя Управления, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

1.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в Управление. Заявитель может обжаловать действия (бездействие), а также решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, следующим должностным лицам Управления, предоставляющего муниципальную услугу:

1) специалиста Управления образования - начальнику Управления образования или лицу, исполняющему его обязанности;

2) начальника Управления образования - заместителю Главы Администрации города Пскова, Главе Администрации города Пскова;

3) заместителя Главы Администрации города Пскова - Главе Администрации города Пскова.

1.4. Жалоба на решения и действия (бездействие) Управления, должностного лица Управления, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя Управления, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Управления, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

1.5. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена доверенность, оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации (для физических лиц).

1.6. При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность представителя заявителя, не требуется.

1.7. Жалоба должна содержать:

1) наименование Управления, должностного лица Управления либо муниципального служащего, служащего Управления, предоставляющего муниципальную услугу (далее - служащие), 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, должностного лица Управления, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решениями и действиями (бездействием) Управления, должностного лица Управления, предоставляющего муниципальную услугу, либо служащих. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

1.8. Жалоба, поступившая в Управление, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

1.9. При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Управления, служащих, а также членов их семей, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменной жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми им жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

1.10. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, обеспечивает:

1) оснащение мест приема жалоб;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Управления, должностного лица Управления, предоставляющего муниципальную услугу, либо служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте Управления, в сети "Интернет", через единый портал государственных и муниципальных услуг, региональный портал государственных и муниципальных услуг;

3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Управления, должностного лица Управления, предоставляющего муниципальную услугу, либо служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

2. Рассмотрение жалобы

2.1. По результатам рассмотрения жалобы Управление принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Псковской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления города Пскова;

2) отказать в удовлетворении жалобы.

2.2. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 2.1](#P256) настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Управлением, 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 даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

2.3. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с [пунктом 1.3](#P233) настоящего Административного регламента, направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

2.4. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование Управления, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице Управления, служащих, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) информация о действиях, осуществляемых Управлением, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги (в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению);

7) аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения (в случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению).

2.5. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом, наделенным полномочием по рассмотрению жалоб.

3. Обжалование решения по жалобе

3.1. Положения Федерального закона, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав заявителей при предоставлении муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) Управления, должностного лица Управления либо служащих, а также решения, принятые по результатам рассмотрения поданной им жалобы, в порядке подчиненности должностным лицам Управления, предоставляющего муниципальную услугу, указанным в [пункте 1.3](#P233) настоящего Административного регламента, либо в судебном порядке.

Согласно части 1 статьи 219 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации заявитель вправе обратиться в суд с административным исковым заявлением в течение трех месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав, свобод и законных интересов.

3.2. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Глава Администрации города Пскова

П.М.СЛЕПЧЕНКО

Приложение

к Административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

"Предоставление информации об организации

общедоступного и бесплатного дошкольного,

начального общего, основного общего,

среднего общего образования, а также

дополнительного образования детей, в том

числе в общеобразовательных учреждениях,

расположенных на территории муниципального

образования "Город Псков"

Блок-схема

последовательности административных процедур

по предоставлению муниципальной услуги

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. постановления Администрации города Псковаот 27.06.2016 N 866) |

 ┌──────────────┐ ┌───────────┐ ┌──────────────┐ ┌────────────────────────┐

 │Обращение │ │Прием и │ │Рассмотрение │ │Подготовка ответа на │

┌┤заявителя ├>┤регистрация├>┤заявления ├>┤запрос информации об │

││либо его │ │заявления │ │уполномоченным│ │организации дошкольного,│

││представителя │ │ │ │специалистом │ │начального, основного │

││с заявлением │ └───────────┘ │Управления │ │общего, среднего │

││посредством │ └───────┬──────┘ │(полного) общего и │

││почтовой или │ \/ │дополнительного │

││электронной │ ┌──────────────┐ │образования детей │

││связи │ │Отказ в │ └────────────┬───────────┘

│└──────────────┘ │предоставлении│ │

│ │информации │ \/

│ └───────┬──────┘ ┌─────────────────────┐

│ │ │Направление ответа на│

│ │ │запрос посредством │

│ │ │почтовой или │

│ │ │электронной связи │

│ \/ └──────────┬──────────┘

│ ┌──────────────┐ │

│ │Направление │ \/

│ │уведомления об│ ┌─────────────────────┐

│ │отказе в │ │Отметка │

│ │предоставлении│ │уполномоченным │

│ │информации │ │специалистом о │

│ └──────────────┘ │предоставлении │

│ │муниципальной услуги │

│ └─────────────────────┘

│┌─────────────────────┐ ┌───────────────────┐

││Личное обращение │ │Предоставление │

││заявителя о │ │информации устно, в│

└┤предоставлении ├──>┤бумажном или │

 │информации │ │электронном виде │

 └─────────────────────┘ └───────────────────┘

Глава Администрации города Пскова

П.М.СЛЕПЧЕНКО