О внесении изменений в постановление Администрации города Пскова от 22 сентября 2011г. №2238 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования детей, в том числе в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории муниципального образования «Город Псков».

В целях приведения в соответствии к действующему законодательству и повышению качества оказания муниципальных услуг, оказываемых на территории муниципального образования «Город Псков» в сфере образования, в соответствии со [статьей 16](consultantplus://offline/ref=8E8BF7526D170889A5CA6BE243DEF1723025605779A04EFEFAAB257C7B9DDE68A7F1E96DEABF07F8I7d3O) Федерального закона от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлениями Администрации города Пскова от 11.03.2011 №346 «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и предоставления муниципальных услуг» и от 05.05.2011 №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. Внести в приложение «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» к постановлению Администрации города Пскова от 22 сентября 2011г. №2238 следующие изменения:

1) раздел V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц» изложить в следующей редакции:

«

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) органа, предоставляющего

муниципальную услугу, а также его должностных лиц

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](#Par58) 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](#Par24) 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](consultantplus://offline/ref=7CBD20A90178871BB8671C7AC545F3F7D2F4B2058EB88480D06C9ACF9C747392BCC25E5B2E03A241B0E792F5F4E2c6I) от 2 мая 2006г. №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](#Par24) настоящего Административного регламента, либо в судебном порядке.

Согласно [части 1 статьи 219](consultantplus://offline/ref=7CBD20A90178871BB8671C7AC545F3F7D2F4B20585B18480D06C9ACF9C747392AEC206572E01B843B7F2C4A4B17A3D2E77DD49AD88F6457EEBc1I) 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.».

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

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Псковские Новости» и разместить на официальном сайте муниципального образования «Город Псков» в сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации города Пскова А.В. Коновалова.

Глава Администрации города Пскова А.Н. Братчиков

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Проект постановления вносит: |  |  |
| Начальник управления образования Администрации города Пскова |  | А.С. Кузыченко |
| Согласовано: |  |  |
| Заместитель Главы  Администрации города Пскова |  | А.В. Коновалов |
| Управляющий делами  Администрации города Пскова |  | Г.В. Петрова |
| И.о. председателя Комитета правового обеспечения Администрации города Пскова |  | И.А. Егорова |
| Начальник Финансового управления Администрации города Пскова |  | Т.Г. Винт |
| Председатель Комитета  социально-экономического развития и потребительского рынка  Администрации города Пскова |  | М.В. Степаненков |