

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации города
от 28.12.2010 № 1285

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в
образовательные учреждения города Мончегорска, реализующие основную
образовательную программу дошкольного образования (детские сады)»**

1. Общие положения

1.1. Цель разработки административного регламента.

Настоящий административный регламент (далее - регламент) разработан с целью повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги по вопросу определения порядка, срока и последовательности приема детей в дошкольные образовательные учреждения города Мончегорска (далее – ДООУ).

1.2. Описание заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

Заявителями муниципальной услуги являются родители (законные представители), имеющие детей дошкольного возраста, проживающие постоянно или временно на территории города Мончегорска (далее – заявитель).

Заявитель имеет право обратиться за предоставлением муниципальной услуги в течение всего календарного года.

На освободившиеся места, в ДООУ направляются в первую очередь дети льготных категорий граждан, пользующихся внеочередным, первоочередным и преимущественным правом приема в ДООУ.

Внеочередным правом приёма в ДООУ пользуются:

- дети прокуроров и следователей прокуратуры;
- дети судей;

- дети граждан, имеющих льготы вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС.

Первоочередным правом приёма в ДООУ пользуются:

- дети военнослужащих по месту жительства их семей, дети граждан уволенных с военной службы, места в ДООУ предоставляются не позднее месячного срока с момента обращения;

- дети сотрудников милиции; дети сотрудников милиции, погибших (умерших) в связи с осуществлением служебной деятельности, либо умерших до истечения одного года после увольнения со службы вследствие ранения (контузии), заболевания, полученных в период прохождения службы, а также дети сотрудников милиции, получивших в связи с осуществлением служебной деятельности телесные повреждения, исключающие для них возможность дальнейшего прохождения службы;

- дети - инвалиды и дети, один из родителей которых является инвалидом;
- дети вынужденных переселенцев.

Преимущественным правом на приём в ДООУ пользуются:

- дети из семей, попавших в трудную жизненную ситуацию, в том числе дети, находящиеся под опекой;
- дети из многодетных семей;
- дети из малообеспеченных семей.

Детям сотрудников органов по контролю за оборотом наркотических средств и психотропных веществ места в ДООУ предоставляются в течение трёх месяцев со дня обращения указанных граждан.

1.3. Информация о местах нахождения, графике работы, справочных телефонах учреждений, предоставляющих муниципальную услугу.

Муниципальную услугу предоставляют:

- управление образования администрации города Мончегорска:

юридический и фактический адрес: 184511, г. Мончегорск, Мурманская область, ул. Железнодорожная, дом 6. Телефон /факс (81536) 7-25-95, 7-23-42.

График работы: понедельник с 9:00 до 18:00, вторник-пятница с 9:00 до 17:00, перерыв на обед с 13:00 до 14:00, суббота, воскресенье, праздничные дни выходной, в предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час.

График работы комиссии по комплектованию образовательных учреждений, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования: каждый понедельник с 15:00 до 18:00, суббота, воскресенье, праздничные дни выходной. Телефон для справок: (81536) 3-47-65;

- дошкольные образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (приложение № 1).

График работы дошкольных образовательных учреждений: понедельник-пятница с 7:00 до 19:00, перерыв на обед: с 13:00 до 14:00, суббота, воскресенье, праздничные дни: выходной, в предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час.

1.4. Адреса официальных сайтов и электронной почты содержащих информацию о порядке предоставления муниципальной услуги:

- интернет-портал "Государственные и муниципальные услуги Мурманской области": <http://gu.gov-murman.ru>;

- сайт органов местного самоуправления города Мончегорска: <http://www.monchgorsk-adm.ru>;

- сайт управления образования администрации города Мончегорска: <http://www.edumon.ucoz.ru>.

Адреса электронной почты (E-mail):

- администрация города Мончегорска: pochta@monchgorsk-adm.ru;

- управление образования администрации города Мончегорска: schools@monch.mels.ru, schoolsuo@rambler.ru.

1.5. Порядок и способы получения заявителем информации.

Для получения информации (консультаций) по вопросам предоставления муниципальной услуги, заявитель должен обратиться в управление образования администрации города Мончегорска (далее – управление образования), в комиссию по комплектованию дошкольных образовательных учреждений (далее – комиссия)

или в ДООУ, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования.

Способы получения сведений о порядке предоставления муниципальной услуги:

- посредством личного обращения заявителя в комиссию управления образования или в ДООУ;
- посредством телефонной связи (пункт 1.3. настоящего регламента);
- в письменном виде по почте или электронной почте (пункт 1.4. настоящего регламента);
- на официальных сайтах учреждений, предоставляющих муниципальную услугу (пункт 1.4. настоящего регламента);

1.6. Порядок, форма и место размещения контактной и справочной информации.

1.6.1. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги информирует заявителя:

- о видах ДООУ, функционирующих на территории города Мончегорска и порядке их выбора;
- о формах, содержании и методах работы ДООУ;
- о порядке получения информации (консультаций) по вопросам подачи заявления, постановки на учет и зачислению детей в ДООУ;
- об условиях пребывания ребенка в ДООУ (платно, бесплатно, с частичной оплатой);
- о размере оплаты за содержание ребенка в ДООУ;
- об основаниях приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- о порядке обжалования решений, действий (бездействия) должностного лица управления образования, заведующего ДООУ, членов комиссии по комплектованию дошкольных образовательных учреждений, реализующих основную образовательную программу дошкольного образования.

1.6.2. Информация о муниципальной услуге размещается:

- на интернет-портале "Государственные и муниципальные услуги Мурманской области" (пункт 1.4. настоящего регламента);
- на официальном сайте органов местного самоуправления города Мончегорска (пункт 1.4. настоящего регламента);
- на официальном сайте управления образования (пункт 1.4. настоящего регламента);
- на информационных стендах управления образования и ДООУ.

Основными требованиями к информированию заявителя являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота и наглядность информации;
- оперативность, удобство предоставления информации.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. *Наименование муниципальной услуги.*

«Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения города Мончегорска, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)».

2.2. *Наименование подразделения администрации города и учреждений, предоставляющих муниципальную услугу.*

Предоставление муниципальной услуги осуществляется:

- управлением образования (комиссией);
- ДООУ (приложение № 1).

2.3. *Результат предоставления муниципальной услуги.*

Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- решение комиссии о постановке ребенка на учет;
- зачисление ребёнка в ДООУ.

2.4. *Сроки предоставления муниципальной услуги.*

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги – в день обращения заявителя.

2.4.2. Время ожидания заявителя по вопросу приема заявления и рассмотрение документов - не более 1 часа.

2.4.3. Срок приема заявления, рассмотрения документов и регистрации детей в журнал учета будущих воспитанников ДООУ - 15 минут на одного заявителя.

2.4.4. Срок выдачи путевки в ДООУ – 15 минут на одного заявителя.

2.4.5. При ответах на телефонные звонки время разговора 10 минут на одного заявителя.

Зачисление детей в ДООУ осуществляется в течение календарного года, в порядке очередности поступления заявлений родителей (законных представителей).

2.5. *Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.*

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации, принятой всенародным голосованием 12.12.1993 //«Российская газета» 25.12.1993, № 197; 21.01.2009, № 7;
- Федеральным законом от 24.07.1998 N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" //«Собрание законодательства РФ» 03.08.1998, № 31;

- Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" //«Российская газета» 2003, № 202;

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» //«Российская газета» 2010 № 168;

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» //«Российская газета» 05.05.2006 № 95;

- Законом Российской Федерации от 10.07.1992 N 3266-1"Об образовании" //«Собрание законодательства РФ» 15.01.1996 № 3;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 12.09.2008 N 666 «Об утверждении Типового положения о дошкольном образовательном учреждении» //«Российская газета» 24.09.2008 № 200;

- решением Совета города Мончегорска от 06.04.2006 № 35 «Об утверждении Положения об управлении образования администрации города Мончегорска»;

- приказом управления образования от 02.09.2010 № 677 «Порядок комплектования образовательных учреждений, реализующих основную образовательную программу дошкольного образования» (далее - порядок).

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Для получения муниципальной услуги заявитель предоставляет в управление образования (комиссию):

а) при личном обращении оригиналы документов:

- письменное заявление от одного из родителей (законных представителей) (приложение № 3);

- свидетельство о рождении ребенка;

- паспорт одного из родителей (законных представителей);

- документ, подтверждающий наличие установленных действующим законодательством льгот (преимуществ) по устройству ребенка в ДОУ;

- заключение психолого – медико – педагогической комиссии муниципального образовательного учреждения «Центр психолого-медико-социального сопровождения» (далее – МОУ ЦПМСС);

б) при обращении по почте:

- письменное заявление от одного из родителей (законных представителей) (приложение № 3);

- копию свидетельства о рождении ребенка;

- копию паспорта одного из родителей (законных представителей);

- копию документа, подтверждающего наличие установленных действующим законодательством льгот (преимуществ) по устройству ребенка в ДОУ;

- копию заключения психолого-медико-педагогической комиссии МОУ ЦПМСС.

Копии документов заверяются личной подписью заявителя. При зачислении ребенка в ДОУ предоставляются оригиналы документов.

в) при обращении по электронной почте на e-mail управления образования (пункт 1.4. настоящего регламента), копии документов, изготовленные на сканирующих устройствах:

- письменное заявление от одного из родителей (законных представителей) (приложение № 3 к настоящему регламенту);

- копию свидетельства о рождении ребенка;

- копию паспорта одного из родителей (законных представителей);

- копию документа, подтверждающего наличие установленных действующим законодательством льгот (преимуществ) по устройству ребенка в ДОУ;

- копию, заключения психолого-медико-педагогической комиссии МОУ ЦПМСС.

Копии документов заверяются личной подписью заявителя. При зачислении ребенка в ДОУ предоставляются оригиналы документов.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов и в приостановлении муниципальной услуги.

Основанием для отказа в приеме документов и в приостановлении муниципальной услуги является:

- не предоставление документов, указанных в пункте 2.6 настоящего регламента;
- предоставление документов, указанных в пункте 2.6 настоящего регламента, не в полном объеме;
- наличие противопоказаний по состоянию здоровья для посещения ребенком ДООУ;
- отсутствие свободных мест в заявленном родителями (законными представителями) ДООУ. В этом случае, заявитель остается в журнале регистрации будущих воспитанников ДООУ (далее – журнал регистрации), под номером даты регистрации его заявления, до получения места в заявленном ДООУ по мере высвобождения такового, либо имеет право получить место в другом ДООУ, имеющем свободное место.

Заявитель имеет право повторно обращаться в управление образования после устранения оснований в приостановлении муниципальной услуги.

2.8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги и способы ее взимания.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется безвозмездно.

2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

Место предоставления муниципальной услуги должно располагаться на первом (втором) этаже управления образования или соответствующего ДООУ. Должно быть оснащено компьютером, с возможностью доступа к необходимым базам данных, печатающим и сканирующим устройствам. Пространство помещения должно обеспечить возможность расположения в нем столов и стульев для посетителей.

Вход в помещения управления образования и ДООУ должен быть оборудован информационной вывеской, содержащей полное наименование и график работы учреждения.

Парковка автотранспортных средств осуществляется в специально отведенных местах на территории, прилегающей к месторасположению управления образования и ДООУ.

Места ожидания заявителя должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и/или скамьями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

Место для информирования заявителя располагается в непосредственной близости от кабинета приема заявителя, в виде информационного стенда. Информация на стенде размещается на листах формата А4.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в часы работы комиссии по комплектованию образовательных учреждений, реализующих основную образовательную программу дошкольного образования и часы приема заведующей ДООУ.

Должностные лица, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, осуществляющие прием документов от заявителя, обеспечиваются личными или

настольными идентификационными карточками.

2.10. *Показатели доступности и качества предоставления муниципальных услуг.*

Количественные показатели доступности предоставления муниципальной услуги:

- время ожидания заявителя для получения услуги - не более 30 минут;
- график работы управления образования и ДООУ (пункт 1.3. настоящего регламента) удобный для заявителя;
- пешеходная доступность места расположения управления образования и ДООУ от остановок общественного транспорта, наличие парковки автотранспортных средств получателей муниципальной услуги.

Качественные показатели доступности предоставления муниципальной услуги:

- правдивость (достоверность) информации по предоставляемой услуге;
- наличие различных каналов получения услуги (пункт 1.5. настоящего регламента);
- простота и ясность изложения информационных документов.

Количественные показатели оценки качества предоставления муниципальной услуги:

- информирование граждан - в день обращения в управление образования или ДООУ, продолжительность консультации – 15 минут;
- срок административной процедуры по приему заявления и рассмотрению документов 15 минут на одного заявителя.

Качественные показатели оценки качества предоставления муниципальной услуги:

- отсутствие обоснованных жалоб;
- культура обслуживания: вежливость, предупредительность, корректность, тактичность;
- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

3.1. При предоставлении муниципальной услуги выполняются следующие административные процедуры (блок-схема последовательности предоставления муниципальной услуги представлена в приложении № 2 настоящего регламента):

- 1) прием и регистрация заявления и прилагаемых к нему документов;
- 2) принятие решения о зачислении (об отказе в зачислении) ребенка в ДООУ;
- 3) направление заявителем уведомления о зачислении ребенка в ДООУ (об отказе в выделении места с заявлением в ДООУ).

3.2. Прием и регистрация заявления и прилагаемых документов.

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя к должностному лицу управления образования, ответственному за прием и регистрацию заявления и прилагаемых к нему документов (далее – секретарь комиссии), или поступление заявления и

прилагаемых к нему документов к секретарю комиссии по почте, электронной почте.

3.2.2. При личном обращении заявителя секретарь комиссии проверяет наличие всех документов, указанных в пункте 2.6. настоящего регламента, а также наличие необходимых реквизитов, подписей и печатей, непротиворечивость содержащихся в них сведений данным, представленным заявителем.

3.2.3. При предоставлении документов, указанных в пункте 2.6. настоящего регламента, при наличии необходимых реквизитов, подписей и печатей, а также отсутствии противоречий содержащихся в них сведений данным, представленным заявителем, секретарь комиссии:

- регистрирует заявление и прилагаемые документы в журнале регистрации;
- предлагает заявителю поставить подпись в журнале регистрации;
- составляет уведомление о постановке ребенка на учет и подписывает его;
- передает заявителю уведомление о постановке ребенка на учет.

3.2.4. При отсутствии хотя бы одного из документов, указанных в пункте 2.6. настоящего регламента, при отсутствии необходимых реквизитов, подписей и печатей, а также выявления противоречий содержащихся в них сведений данным, представленным заявителем, секретарь комиссии разъясняет заявителю выявленные недостатки и составляет памятку, занося в неё сведения о перечне и сроке предоставления документов, которые заявителю необходимо предоставить, подписывает памятку и передает её заявителю вместе с заявлением и прилагаемыми к нему документами.

3.2.5. При поступлении заявления и прилагаемых к нему документов к секретарю комиссии по почте, электронной почте секретарь комиссии:

- совершает действия, предусмотренные пунктом 3.2.2 настоящего раздела регламента;

- при предоставлении документов, указанных в пункте 2.6. настоящего регламента, при наличии необходимых реквизитов, подписей и печатей, а также отсутствии противоречий содержащихся в них сведений данным, представленным заявителем, секретарь комиссии регистрирует заявление и прилагаемые документы в журнале регистрации, составляет уведомление о постановке ребенка на учет и направляет его заявителю по почте простым почтовым отправлением или по электронному адресу, указанному заявителем в заявлении;

- при отсутствии хотя бы одного из документов, указанных в пункте 2.6. настоящего регламента, при отсутствии необходимых реквизитов, подписей и печатей, а также выявления противоречий содержащихся в них сведений данным, представленным заявителем составляет извещение, занося в него сведения о перечне предоставления документов, которые заявителю необходимо предоставить, подписывает извещение и направляет его заявителю с заявлением и прилагаемыми к нему документами по почте простым почтовым отправлением или по электронному адресу, указанному заявителем в заявлении.

3.2.6. Результатом административной процедуры является передача (направление) заявителю уведомления о постановке ребенка на учет или возврат заявителю заявления и прилагаемых к нему документов.

3.2.7. Максимальная длительность выполнения действий – не более 15 минут при личном обращении заявителя или в течение 1 рабочего дня со дня получения документов по почте, электронной почте.

3.3. Принятие решения о зачислении (об отказе в зачислении) ребенка в ДООУ.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является регистрация секретарем комиссии заявления и прилагаемых документов в журнале регистрации.

3.3.2. Секретарь комиссии сообщает председателю комиссии о приеме и регистрации заявления и прилагаемых документов.

3.3.3. Председатель комиссии назначает дату, время и место проведения заседания комиссии и сообщает об этом секретарю комиссии, который не позднее 2 рабочих дней до заседания по телефону доводит до сведения членов комиссии дату, время и место проведения заседания комиссии.

3.3.4. В день заседания комиссии, комиссия рассматривает поступившие заявления с прилагаемыми документами, и в день заседания, принимает решение о зачислении ребенка в ДООУ или об отказе в зачислении ребенка в ДООУ.

3.3.5. Комиссия принимает решение о зачислении ребенка в ДООУ при отсутствии противопоказаний по состоянию здоровья для посещения ребенком ДООУ и в случае наличия свободных мест в заявленном заявителем ДООУ.

3.3.6. Комиссия принимает решение об отказе в зачислении ребенка в ДООУ при наличии противопоказаний по состоянию здоровья для посещения ребенком ДООУ и в случае отсутствия свободных мест в заявленном заявителем ДООУ.

3.3.7. Секретарь комиссии не позднее одного рабочего дня со дня заседания комиссии составляет протокол заседания комиссии, подписывает его и передает его на подпись председателю комиссии, который в течение одного рабочего дня подписывает его и в день подписания возвращает секретарю комиссии.

3.3.8. Протокол заседания комиссии содержит:

- дату и номер;
- состав комиссии, с указанием лиц, участвующих при принятии решения;
- решение по вопросу зачисления ребенка в ДООУ или решение об отказе в зачислении ребенка в ДООУ с указанием оснований отказа.

3.3.9. Результатом административной процедуры является передача председателем комиссии подписанного протокола секретарю комиссии.

3.4. Направление заявителю уведомления о зачислении ребенка в ДООУ (об отказе в выделении места с заявлением в ДООУ).

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является передача секретарю подписанного протокола заседания комиссии её председателем.

3.4.2. Секретарь комиссии не позднее 1 рабочего дня со дня получения протокола заседания комиссии от председателя комиссии:

1) на основании протокола составляет, подписывает и направляет заявителю по адресу, указанному в заявлении, уведомление о зачислении ребенка в ДООУ (об отказе в выделении места в заявленном ДООУ) по форме, установленной приложением № 6 к настоящему регламенту (далее – уведомление) простым почтовым отправлением или по электронной почте;

2) в случае зачисления ребенка в ДООУ:

- изготавливает копии протокола, заверяет их подписью и печатью;
- 1 копию протокола передает руководителю ДОО;
- 1 копию протокола размещает на информационном стенде;
- 1 копию протокола передает должностному лицу, ответственному за размещение списков детей зачисленных в ДОО на официальном сайте управления образования, для формирования соответствующей информации и размещения её на официальном сайте управления образования.

3.4.3. При личном обращении заявителя секретарь комиссии сразу при обращении составляет путевку в ДОО согласно приложению № 5 к настоящему регламенту, подписывает её, передает заявителю и предлагает подставить подпись в получении путевки в журнале регистрации.

3.4.4. Результатом административной процедуры является выдача заявителю путевки в ДОО или направление заявителю уведомления об отказе в выделении места в заявленном ДОО.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

Должностные лица, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за несоблюдение порядка и сроков ее исполнения. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется должностным лицом управления образования, ответственным за организацию работы по исполнению муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по исполнению муниципальной услуги, плановых и внеплановых проверок соблюдения и исполнения положений настоящего регламента.

Сроки и содержание плановых проверок определяются приказами начальника управления образования и планом работы управления образования на текущий год.

Внеплановые проверки проводятся согласно приказу начальника управления образования на основании поступивших жалоб, претензий, обращений заявителя.

За нарушение требований настоящего Регламента виновные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) управления образования и дошкольных образовательных учреждений предоставляющих муниципальную услугу, должностных лиц и муниципальных служащих

В случае нарушения прав и законных интересов заявителя, они вправе обжаловать действия (бездействие) должностного лица участвующего в предоставлении муниципальной услуги во внесудебном или судебном порядке.

Заявитель может обратиться с жалобой на любом этапе предоставления муниципальной услуги. Во внесудебном порядке заявитель может обратиться с жалобой:

- в управление образования (184511, г. Мончегорск, Мурманская область, ул. Железнодорожная, дом 6, телефон приемной 7-25-95. E-mail: schools@monch.mels.ruschoolsuo@rambler.ru);

- в администрацию города Мончегорска (184511, г. Мончегорск, Мурманская область, пр. Metallургов, дом 37, телефон приемной 7-23-10. E-mail: pochta@monchgorsk-adm.ru);

- в Министерство образования и науки Мурманской области (183025, г. Мурманск, ул. Трудовые резервы, дом 4, междугородний код - 8152, телефон приемной 44-63-77. E-mail: edco@gov-murman.ru);

- в прокуратуру города Мончегорска (184511, г. Мончегорск, Мурманская область, Комсомольская набережная, дом 52/9, телефон приемной, факс 3-29-44).

Заявитель может обратиться с жалобой в устной или письменной форме. Письменные жалобы могут быть представлены лично или направляются по почте, электронной почте либо через сеть Интернет.

Поступившая в устном порядке жалоба рассматривается начальником управления образования и должностными лицами, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, в течение одного дня. Содержание устной жалобы заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия гражданина может быть дан устно, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

При обращении заявителя с жалобой в письменной форме срок рассмотрения жалобы заявителя не позднее 30 календарных дней с момента регистрации жалобы в управлении образования.

В случае проведения проверки, а также в случае направления запроса в иные органы и организации для получения документов, необходимых для рассмотрения жалобы, начальник управления образования вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 календарных дней с письменным уведомлением об этом заявителя.

Жалоба заявителя в письменной форме должна содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество заявителя, которым подается жалоба, его место жительства или пребывания;

- фамилию, имя, отчество и (или) должность лица решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

- суть обжалуемого решения, действия (бездействия);

- причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием),

обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия) должностного лица, а также иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить;

- личную подпись и дату.

К жалобе могут прилагаться копии документов, подтверждающих изложенные в ней обстоятельства.

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

Если в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

Если в указанной жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Жалобу, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, начальник управления образования вправе оставить без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

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

Если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми жалобами и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник управления образования вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и (или) ранее направляемые жалобы, направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

Если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Если причины, по которым была направлена жалоба, не были устранены, заявитель вправе вновь обратиться с жалобой в управление образования.

Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и решения управления образования, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, в суде в порядке, установленном Гражданско-процессуальным кодексом Российской Федерации.