

Приложение № 1
к постановлению
Администрации
Орловского района
от 17.12.2013 № 1063

Административный регламент предоставления муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений граждан в Управление образования Орловского
района»

1. Общие положения

1. Предмет регулирования регламента.

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги Управлением образования Орловского района «Рассмотрения обращений граждан в Управление образования Орловского района» (далее – УО Орловского района) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества исполнения муниципальной услуги рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при осуществлении полномочий по реализации указанной муниципальной услуги, а также порядок взаимодействия Управления образования Орловского района (далее – УО Орловского района) с заявителями при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей.

1.2.1. Заявителями в соответствии с настоящим административным регламентом являются любые физические или юридические лица.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Информирование граждан об исполнении муниципальной услуги осуществляется в устной либо письменной форме, а также на электронном портале сети Интернет Администрации Орловского района.

1.3.2. Основные требования к информированию граждан об исполнении муниципальной услуги: достоверность представляемой информации, четкость ее изложения и полнота.

1.3.3. Информация о порядке исполнения муниципальной услуги предоставляется муниципальными служащими, руководителями и сотрудниками структурных подразделений УО Орловского района, обеспечивающими исполнение муниципальной услуги непосредственно в здании УО Орловского района с использованием средств телефонной связи и электронной техники.

1.3.4. Местонахождение УО Орловского района, справочные телефоны структурного подразделения:

- Почтовый адрес УО Орловского района: 347510, Ростовская область, Орловский район, п. Орловский, ул. М.Горького,60, УО Орловского района.
- Контактный телефон/ факс: - 8(86375) 32 -9-27

- Электронный адрес - e-mail: orlrno@orlovsky.donpac.ru

1.3.5. Справочная информация об исполнении муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан предоставляется ежедневно с 8.00 до 16.00, кроме выходных и праздничных дней, обеденный перерыв с 12.00 до 13.00.

1.3.6. При информировании об исполнении муниципальной услуги, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.7. Ответственность за организацию работы по исполнению муниципальной услуги возлагается на руководителя.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги.

2.1.1. Муниципальная услуга «Рассмотрения обращений граждан в Управление образования Орловского района» (далее – муниципальная услуга)

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

2.2.1. Органом, предоставляющим муниципальную услугу, является УО Орловского района. Информация о приеме граждан в УО Орловского района приведена в приложении 2 к настоящему Административному регламенту. Получение муниципальной услуги в электронном виде возможно на Едином портале госуслуг круглосуточно в соответствии с регламентом работы портала.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Результатом исполнения муниципальной услуги является ответ на обращение граждан в письменной или устной форме, а также в электронном виде.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Обращения, поступившие в УО Орловского района по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется с даты регистрации обращения в УО Орловского района до даты направления ответа заявителю.

2.4.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие органы и организации, руководитель, давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, не менее чем за два-три дня до истечения срока исполнения.

2.4.3. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.4.4. По дубликатному обращению (обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения, либо экземпляр обращения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

2.4.5. Исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.4.6. Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления при исполнении муниципальной услуги не должно превышать 15 минут. Максимальное время ожидания при подаче заявления для назначения по предварительной записи не должно превышать 5 минут.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Положением УО Орловского района;
- настоящим Административным регламентом.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательством или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

Для предоставления муниципальной услуги заявитель должен представить следующие документы:

2.6.1. На личном приеме – паспорт или другой документ, удостоверяющий личность;

2.6.2. В письменном обращении - фамилия, имя, отчество гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. В случае необходимости в подтверждение своих слов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и в предоставлении муниципальной услуги:

- если текст письменного обращения не поддается прочтению;
- если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членам его

семьи, с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом.

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

2.8.1. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.9. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

2.9.1. Специализированное помещение или иное помещение, в котором осуществляется прием получателей услуги, должно обеспечивать:

- комфортное расположение получателя и должностного лица;
- наличие системы кондиционирования воздуха;
- возможность и удобство оформления получателем необходимых документов;
- телефонную связь;
- возможность копирования документов;
- доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции УО Орловского района;
- наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А-4;
- места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для получателя.

2.9.2. Информация о муниципальной услуге предоставляется:

- в помещении УО Орловского района на информационных стендах;
- по телефону сотрудниками УО Орловского района, ответственными за информирование.

Информация, размещенная на стендах, по предоставлению муниципальной услуги включает в себя:

- местонахождение УО Орловского района;
- график работы сотрудников муниципального УО Орловского района, ответственных за информирование о предоставлении муниципальной услуги;
- справочные телефоны УО Орловского района;
- административный регламент предоставления услуги;
- необходимая оперативная информация о предоставлении муниципальной услуги.

При изменении условий и порядка предоставления муниципальной услуги, информация об изменениях должна быть выделена красным цветом и пометкой «Важно».

2.10. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.10.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;
- оборудование территорий, прилегающих к месторасположению УО Орловского района, местами для парковки автотранспортных средств, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов;
- оборудование помещений мест предоставления муниципальной услуги местами общего пользования;
- оборудование мест ожидания и мест приема заявителей в УО Орловского

района стульями, столами для возможности оформления документов;

- соблюдение графика работы УО Орловского района;
- размещение полной, достоверной и актуальной информации о муниципальной услуге на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) в сети Интернет, на официальном сайте Администрации Орловского района, на информационных стендах в местах нахождения органов, предоставляющих муниципальную услугу.

2.10.2. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями настоящего административного регламента;
- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги.

2.11. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

2.11.1. Заявителям в целях получения муниципальной услуги (в части письменного обращения граждан) может подать заявление и необходимые документы в электронном виде с использованием Единого Портала государственных и муниципальных услуг.

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

3.1. Основанием для начала административных процедур является обращение граждан в УО Орловского района.

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и обработка письменного обращения;
- регистрация обращений;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений;
- ответы на обращения.

3.1.2. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги отражена в блок-схеме предоставления муниципальной услуги, приведенной в приложении I к настоящему Административному регламенту.

3.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

3.2.1. Обращения с пометкой «лично» вскрываются лицом, которому адресовано обращение.

3.2.2. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной и электронной связи, осуществляется специалистом.

3.2.3. Письменные обращения на имя начальника УО Орловского района и его заместителя, доставленные в УО Орловского района автором или лицом,

представляющим его интересы, принимаются специалистом. На копии обращения проставляется штамп о поступлении обращения в УО Орловского района с указанием даты поступления, указывается также количество листов обращения и контактный телефон или выдается расписка о получении обращения.

3.3. Результат административной процедуры – подготовка обращений к регистрации.

3.4. Регистрация обращений.

3.4.1. Все поступающие в УО Орловского района письменные обращения граждан регистрируются в течение 3 дней с момента поступления в УО Орловского района или должностному лицу.

3.4.3. На первой странице письма (а не на сопроводительных документах к нему), в правом нижнем углу проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

3.5. Направление обращений на рассмотрение.

3.5.1. При направлении обращения на рассмотрение по принадлежности могут определяться методы рассмотрения обращения: комиссионное рассмотрение, с выходом (выездом) на место, с участием заявителя, с проведением собрания и другие. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания.

3.5.2. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то всем направляются копии обращения.

3.5.3. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.5.4. Результат административной процедуры – направление зарегистрированных писем на рассмотрение исполнителям.

3.6. Рассмотрение обращений.

3.6.1. Основание для начала административной процедуры – получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения (приложение №1 к административному регламенту предоставления муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан в УО Орловского района).

3.6.2. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении первым, им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю. Соисполнители не позднее трех дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

3.6.3. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, встречается с заявителем для уточнения сути обращения;

- создает комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием заявителя).

3.6.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Повторные обращения ставятся на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные - по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

3.6.5. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник УО Орловского района на основании служебной записки исполнителя, рассматривающего обращение, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

3.6.6. Результат административной процедуры - разрешение поднимаемых в обращении проблем, либо необходимые разъяснения по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты.

3.7. Ответы на обращения.

3.7.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

Проект ответа предоставляется в отдел по работе с обращениями граждан до согласования (подписания) должностным лицом, которому поручено рассмотреть обращение.

3.7.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

3.7.3. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

3.7.4. В ответе автору поручения по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

3.7.5. Обращение и ответ могут быть возвращены исполнителю для повторного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все

вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально.

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается Главой муниципального образования «Орловский район», его заместителями на основании материалов по рассмотрению обращения, представленного исполнителем.

3.7.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

3.7.7. Обращение, на которое дается промежуточный ответ, в архив не направляется (в случае, если срок рассмотрения не превышает шестидесяти дней) до окончательного разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

Если срок окончательного разрешения вопроса превышает шестьдесят дней с даты регистрации обращения, то возможен контроль за полным выполнением с информированием заявителя, УО Орловского района о результатах рассмотрения обращения.

3.7.8. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.

3.7.9. Ответы заявителям подписываются начальником УО Орловского района или его заместителем, должностным лицом, которому поручено рассмотреть обращение.

3.7.10. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено (Ивановой В. И. - для сообщения всем заявителям, или Ивановой В. И. - для информирования заинтересованных лиц, или Ивановой В.И. и другим). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

3.7.11. Ответ на обращение, поступившее в УО Орловского района по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.7.12. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа с приложением его копии.

3.7.13. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, а списывается по результатам рассмотрения служебной запиской на имя начальника УО Орловского района «в дело».

3.7.14. Должностное лицо вправе оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов обращение, в котором содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членам его семьи, с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом.

3.7.15. Исполнители несут установленную законом персональную

ответственность за исполнение поручений по обращениям и качество ответов.

3.7.16. При согласии должностного лица, дававшего поручение по рассмотрению обращения, с ответом заявителю материалы рассмотрения обращения списываются им «в дело».

В случае если исполнителей несколько и один из них дает промежуточный ответ (срок окончательного рассмотрения не превышает шестидесяти дней), то автору поручения по рассмотрению обращения представляется сводный ответ после рассмотрения обращения всеми исполнителями.

3.7.17. Максимальный срок регистрации и отправки ответа - не более одного дня со дня его подписания.

3.8.Хранение материалов рассмотрения письменных обращений граждан.

3.8.1. Обращения, по которым УО Орловского района запрашивается информация о результатах рассмотрения, хранятся в отделе по работе с обращениями граждан.

3.8.2. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после списания «в дело» авторами поручений по их рассмотрению.

3.8.3. Рассмотренное письменное обращение с поручением или его копией и все документы, относящиеся к его рассмотрению, комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности:

- письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акты (если составлялись) в соответствии с пунктом 3.2.2. настоящего Административного регламента;
- копия уведомления о направлении обращения для рассмотрения по компетенции (при наличии);
- материалы проверки по обращению (если она проводилась);
- копия ответа автору, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, информация о продлении срока рассмотрения.

3.8.4. Материалы рассмотрения письменных обращений граждан формируются в папках в хронологическом порядке исходя из номера и даты регистрации.

3.8.5. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению - 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

3.9.Организация личного приема граждан.

3.9.1. Основание для начала административной процедуры - обращение гражданина в УО Орловского района.

3.9.2. Ежедневный прием посетителей по предоставлению муниципальной услуги осуществляется по графику работы УО Орловского района, приведенному в приложении 1 настоящему Административному регламенту.

3.9.3. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

3.9.4. При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.9.6. Должностное лицо, осуществляющее прием, обязано дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу, либо разъяснить где,

кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. Должностное лицо также вправе по договоренности направить заявителя на прием в соответствующие отраслевые (функциональные) органы Администрации Орловского района или должностному лицу решить вопрос о приеме заявителя в УО Орловского района.

3.9.7. Заявитель во время приема может оставить письменное обращение, которое регистрируется, и дальнейшая работа с ним ведется в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

3.9.8. Личный прием граждан осуществляется начальником УО Орловского района, его заместителями по вопросам, отнесенным к их ведению.

3.9.9. Должностное лицо, ведущее прием, принимает решение о постановке на контроль исполнения его поручения.

3.9.10. Результатом приема является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по поставленному вопросу, либо направление поручения по рассмотрению заявления в уполномоченный орган.

3.9.11. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.9.12. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращением. Не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.9.13. Должностные лица, работающие с обращениями граждан, несут установленную законодательством персональную ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

3.9.14. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения временно замещающему его специалисту. При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги возлагается на начальника УО Орловского района и должностных лиц УО Орловского района, ответственных за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений административного регламента, а также требований к заполнению,

ведению и хранению бланков учетной документации получателей муниципальной услуги.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется начальником УО Орловского района, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Специалисты, осуществляющие прием документов и ведение базы данных несут персональную ответственность за правильность приема и сохранность сведений в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также несут дисциплинарную ответственность за соблюдение сроков и порядка проведения административных процедур, установленных административным регламентом.

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистом положений административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Ростовской области.

Периодичность осуществления текущего контроля составляет один раз в год.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

Плановые проверки проводятся в соответствии с графиком работы УО Орловского района, но не чаще одного раза в два года.

Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в УО Орловского района обращений заявителей с жалобами на нарушения их прав и законных интересов.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги начальник УО Орловского района в течение 3 дней формирует комиссию, в состав которой включаются не менее 3 специалистов Управления образования Орловского района. Проверка предоставления муниципальной услуги проводится в течение 3 дней.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Справка подписывается председателем комиссии.

4.3. Должностные лица, предоставляющие муниципальную услугу, несут установленную законодательством персональную ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении документов.

4.4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности (эффективности).

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. Действия (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц могут быть обжалованы заявителем.

5.2. Предметом обжалования может быть:

1) нарушение срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме или при личном приеме на имя начальника УО Орловского района по адресу: 347510, Ростовская область, Орловский район, п. Орловский, ул. М.Горького, 60, начальник Управления образования Орловского района – Кубанцев Владимир Сергеевич, тел. 8 (86375) 32-9-27, или в Администрацию Орловского района, или в Министерство общего и профессионального образования Ростовской области.

Жалобы на решения, принятые руководителем органа или бюджетного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.4. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа или бюджетного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и

муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа или бюджетного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа или бюджетного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего или должностного лица бюджетного учреждения, 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) органа или бюджетного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа или должностного лица бюджетного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа или бюджетного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа или бюджетного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего или должностного лица бюджетного учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.6. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы на действия (бездействия) должностных лиц, а также органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.7. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу или бюджетного учреждения, должностного лица органа или бюджетного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, 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.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы орган или бюджетное образовательное учреждение, предоставляющие муниципальную услугу, либо удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными

правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах, либо отказывает в удовлетворении жалобы.

5.9. 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 5.3 настоящего раздела, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

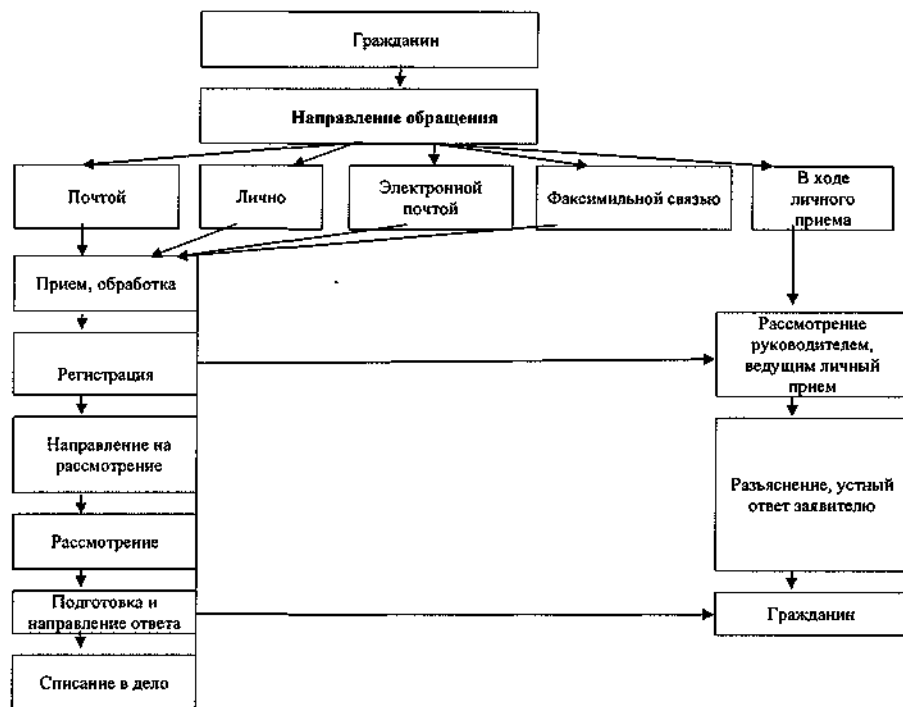
5.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.8. настоящей раздела, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Управляющий делами
Администрации Орловского района



З.Н. Дегтярева

**БЛОК-СХЕМА
рассмотрения обращения граждан**



**Прием граждан
в УО Орловского района**

| Наименование учреждений | Юридический адрес | Время работы | Телефон |
|--|---|--|---|
| Управление образования Орловского района | 347510 Ростовская область, Орловский район, поселок Орловский, ул. М.Горького, 60 | Понедельник-пятница 8.00-16.00 Перерыв 12.00.-13.00 | Тел. 8 (86375) 32-9-27 Телефон курирующего специалиста 8 (86375) 32-7-96 |