Приложение № 6

к постановлению департамента

образования администрации области

от 15.02.2019 № 2

**Административный регламент**

**предоставления департаментом образования администрации Владимирской области государственной услуги по предоставлению информации об организации общедоступного бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных организациях, расположенных на территории Владимирской области**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления департаментом образования администрации Владимирской области (далее - департамент образования) государственной услуги по предоставлению информации об организации общедоступного бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных организациях, расположенных на территории Владимирской области (далее - государственная услуга), разработан в целях повышения качества и доступности предоставления государственной услуги.

1.2. Предметом регулирования административного регламента является предоставление департаментом образования государственной услуги.

1.3. Получателями государственной услуги являются физические, юридические лица и их законные представители (далее - заявитель).

1.4. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги.

1.4.1. Информация о государственной услуге может быть получена:

- непосредственно в помещении департамента образования на информационных стендах;

- на личном приеме;

- с использованием средств телефонной связи;

- на официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- путем направления в департамент образования письменного обращения, в том числе в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, включая федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (http://gosuslugi.ru) и государственную информационную систему «Реестр государственных и муниципальных услуг Владимирской области» (далее – региональный реестр).

1.4.2. Место нахождения, график работы, справочные телефоны, а также адреса официального сайта, электронной почты и (или) формы обратной связи департамента образования размещаются в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на ЕПГУ и в региональном реестре.

1.4.3. На информационных стендах и официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещаются следующие материалы:

- информация о порядке предоставления государственной услуги;

- перечень документов, представляемых заявителем для предоставления государственной услуги;

- образцы оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

- текст административного регламента с приложениями (полная версия на официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на ЕПГУ и в региональном реестре, извлечения – на информационных стендах);

- место расположения, график работы, номера телефонов, адрес официального сайта департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов и руководителей департамента образования.

При изменении информации по предоставлению государственной услуги осуществляется ее периодическое обновление.

1.4.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителя специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, должен предоставить полную и достоверную информацию заявителю по всем интересующим вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы специалист, принявший телефонный звонок, должен переадресовать его на другое должностное лицо или же обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.4.5. Консультации (справки) по вопросам предоставления государственной услуги осуществляются служащими департамента образования на личном приеме и по телефонам.

Ответ на письменное обращение дается в течение 30 дней со дня регистрации обращения в департаменте образования.

1.4.6. Информация по вопросам предоставления государственной услуги, сведения о ходе ее предоставления могут быть получены заявителем с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (http://gosuslugi.ru) и регионального реестра.

**2. Стандарт предоставления государственной услуги**

2.1. Наименование государственной услуги: «Государственная услуга по предоставлению информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных организациях, расположенных на территории Владимирской области».

2.2. Предоставление государственной услуги осуществляется департаментом образования.

2.3. При предоставлении государственной услуги департамент образования взаимодействует с органами местного самоуправления, осуществляющими управление в сфере образования, организациями, осуществляющими образовательную деятельность.

2.4. Результатом предоставления государственной услуги является получение юридическими и физическими лицами необходимой информации об организации общедоступного бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных организациях, расположенных на территории Владимирской области.

2.5. Сроки предоставления государственной услуги.

Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при личном обращении не должны превышать 15 минут.

Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при письменном запросе не должны превышать 30 дней с момента регистрации запроса.

Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при запросе по электронной почте не должны превышать 15 дней с момента регистрации электронного запроса.

2.6. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами, перечень которых размещен на официальном сайте департамента образования в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на ЕПГУ и в региональном реестре.

2.7. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

[запрос](#P307) заявителя по форме согласно приложению № 1 к настоящему регламенту;

документ, удостоверяющий личность заявителя (при личном приеме).

В запросе должны быть указаны: наименование юридического лица на бланке организации; для граждан – фамилия, имя и отчество (последнее – при наличии); почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме) или адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа); интересующие заявителя вопрос, событие, факт, сведения, тема запрашиваемой информации; форма получения заявителем информации (информационное письмо на бумажном или электронном носителе); личная подпись заявителя или подпись должностного лица; дата.

Заявитель в подтверждение своих доводов вправе приложить к запросу необходимые документы и материалы или их копии.

Документы могут быть предоставлены лично, направлены по почте, а также в электронном виде, подписанные электронной подписью в соответствии с действующим законодательством.

При направлении по электронной почте документы подписываются электронной подписью в соответствии с действующим законодательством.

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

2.8. Департамент образования не вправе требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

- представления документов и информации, в том числе об оплате государственной пошлины, взимаемой за предоставление государственных и муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении департамента, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области и муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный [частью 6 статьи 7](consultantplus://offline/ref=BDC5918FF7088E60F1E18C016E32136BC966BBB9F0008B69A7C9262240557C5816B652F1F5B926A1678A6894CD340900F5022E0C7Aw3N) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в [части 1 статьи 9](consultantplus://offline/ref=BDC5918FF7088E60F1E18C016E32136BC966BBB9F0008B69A7C9262240557C5816B652F4F6B272F525D431C48C7F0400EE1E2E0CB47F257478w7N) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.9. Запрос, содержащий вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в запросе вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

В случае, если предоставление запрашиваемой информации относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия запроса в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.10. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги:

отсутствие в письменном запросе фамилии заявителя и почтового или электронного адреса, по которому должен быть направлен ответ;

невозможность прочтения запроса (об этом в течение семи дней со дня регистрации запроса сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

постановка в запросе вопроса, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми запросами в департамент образования, при отсутствии в запросе новых доводов или обстоятельств (в этом случае директор департамента образования или его заместитель вправе принять решение о безосновательности очередного запроса и прекращении переписки по данному вопросу; о данном решении уведомляется заявитель);

наличие нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (должностное лицо вправе оставить запрос без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом);

если ответ по существу поставленного в запросе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в запросе вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

В случае если причины, по которым ответ по существу запроса не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить запрос в департамент образования.

2.11. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

2.12. Государственная услуга предоставляется заявителям на бесплатной основе.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 15 минут.

2.14. Письменный запрос подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в департамент.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

2.15.1. Департаментом образования обеспечиваются условия для беспрепятственного доступа инвалидов в здание, в котором оказывается услуга, и получения услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.

2.15.2. Помещения для должностных лиц, осуществляющих предоставление государственной услуги, должны снабжаться табличками с указанием номера кабинета, названия отдела, фамилий, имен, отчеств, должностей должностных лиц, ответственных за осуществление государственной услуги.

2.15.3. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

2.15.4. Рабочие места должностных лиц, осуществляющих предоставление государственной услуги, оборудуются:

рабочими столами и стульями (не менее 1 комплекта на одно должностное лицо);

компьютерами (1 рабочий компьютер на одно должностное лицо);

оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме осуществлять предоставление государственной услуги.

2.15.5. Места на подачу или получение документов, места для приема заявителей оборудуются столами (стойками) и стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении.

2.15.6. В местах предоставления государственной услуги на видном месте вывешиваются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников департамента образования.

2.15.7. В удобном для осмотра заявителями месте располагается информационный стенд, на котором размещаются перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, макет и образец заявления о предоставлении государственной услуги (запроса).

2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги.

2.16.1. Показателем доступности государственной услуги является информированность о правилах и порядке предоставления государственной услуги (требования к составу, месту и периодичности размещения информации о предоставляемой государственной услуге).

2.16.2. Показатель качества государственной услуги включает в себя следующие составляющие:

- информированность заявителя о правилах и порядке предоставления государственной услуги (требования к составу, месту и периодичности размещения информации о предоставляемой услуге);

- комфортность ожидания предоставления услуги;

- комфортность получения услуги;

- отношение должностных лиц и специалистов к заявителю;

- доступность оказываемой услуги;

- время, затраченное на получение конечного результата услуги (оперативность);

- качество содержания конечного результата услуги;

- уровень кадрового обеспечения предоставления услуги, периодичности проведения мероприятий по повышению квалификации специалистов, участвующих в предоставлении государственной услуги;

- количество выявленных нарушений при предоставлении услуги;

- число поступивших жалоб на предоставление услуги.

2.17. Требования к организации предоставления государственной услуги в электронной форме.

2.17.1. При предоставлении государственной услуги в электронной форме осуществляются:

предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге;

подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги;

взаимодействие департамента образования с другими органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, иными государственными органами, органами местного самоуправления, организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

получение заявителем результата предоставления государственной услуги, если иное не установлено федеральным законом.

2.17.2. В запросе, направляемом в департамент образования в форме электронного документа, заявитель указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к запросу необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.17.3. Ответ на запрос, поступивший в департамент образования в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по указанному адресу электронной почты или в письменной форме по указанному почтовому адресу.

2.17.4. Информация о государственной услуге размещается на официальном сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на ЕПГУ, а также в региональном реестре.

2.17.5. Образцы форм заявления и иных документов доступны для копирования и заполнения в электронном виде на ЕПГУ, а также в региональном реестре.

2.17.6. Заявители вправе осуществлять мониторинг хода предоставления государственной услуги с использованием ЕПГУ, а также регионального реестра.

2.18. Государственная услуга предоставляется в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения**

**административных процедур (действий), требования к порядку**

**их выполнения, в том числе особенности выполнения**

**административных процедур в электронной форме**

3.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием запроса при личном обращении или при письменном обращении (в том числе в электронной форме) и его рассмотрение;

2) предоставление государственной услуги либо мотивированный отказ в ее предоставлении.

[Блок-схема](#P339) предоставления государственной услуги приведена в приложении № 2 к настоящему административному регламенту.

3.2. Административная процедура «Прием запроса при личном обращении или при письменном обращении (в том числе в электронной форме) и его рассмотрение».

Началом предоставления государственной услуги является личное обращение заявителя.

Специалист уточняет у заявителя характер информации, за которой он обратился.

В зависимости от запрашиваемой информации специалист информирует заявителя о предоставлении информации об организации общедоступного бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных организациях, расположенных на территории Владимирской области.

Специалист предлагает получателю государственной услуги выбрать форму ознакомления с информацией:

на бумажном носителе (информационные стенды, брошюры);

в электронном виде (в том числе на официальном сайте государственной образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», имеющем информационно-поисковую систему);

путем предоставления устной информации.

Получатель государственной услуги выбирает одну или несколько форм ознакомления с информацией.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема заявителя. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Специалист уточняет у получателя государственной услуги степень удовлетворенности полнотой полученной информации.

При ответах на телефонные звонки специалист подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившегося по интересующему его вопросу. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован другому должностному лицу или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Предоставления государственной услуги при письменном запросе заявителя.

Началом предоставления государственной услуги является поступление письменного запроса заявителя в виде почтового отправления, включая сообщения по электронной почте.

После регистрации запрос передается директору департамента для дачи поручений.

Специалисты, которым поручено рассмотрение запроса:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение запроса, имеют право пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

осуществляют подготовку письменного ответа по существу поставленных в запросе вопросов в сроки, установленные действующим законодательством, и представляют на рассмотрение руководителю государственной организации, который принимает соответствующее решение.

Результатом исполнения административной процедуры является прием и рассмотрение запроса.

3.3. Административная процедура «Предоставление государственной услуги либо мотивированный отказ в ее предоставлении».

При отсутствии оснований к отказу в предоставлении услуги директор департамента принимает решение о предоставлении необходимой информации и подписывает соответствующий ответ заявителю.

Если в результате рассмотрения запроса будут выявлены основания к отказу в предоставлении государственной услуги директор департамента подписывает проект ответа заявителю об отказе в предоставлении информации с указанием причин такого отказа.

Ответ с результатом рассмотрения вопросов, содержащихся в запросе, направляется заявителю в течение двух рабочих дней со дня подписания.

Результатом исполнения административной процедуры является предоставление информации об организации общедоступного бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных организациях, расположенных на территории Владимирской области.

3.4. В случае выявления в изданных в результате предоставления государственной услуги документах опечатки и ошибки, в указанные документы в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня выявления вносятся изменения.

**4. Формы контроля за исполнением**

**административного регламента**

4.1. Текущий контроль за соблюдением полноты и качества предоставления государственной услуги, последовательности действий, предусмотренных настоящим административным регламентом, и принятием решений осуществляется директором департамента образования и включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителя.

4.2. Периодичность плановых проверок устанавливается директором департамента, которые проводятся в установленном законодательством Российской Федерации порядке. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением административного регламента (комплексная проверка), или отдельные вопросы (тематическая проверка).

Внеплановая проверка проводится по конкретному обращению заинтересованного лица в департамент образования (в устной или письменной форме).

Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой указываются выявленные нарушения или недостатки (либо их отсутствие), а также предложения по их устранению.

4.3. Должностные лица департамента образования, ответственные за предоставление государственной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков предоставления государственной услуги, порядка рассмотрения запросов о предоставлении государственной услуги. Персональная ответственность государственных служащих закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением государственной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации при условии, что она не является конфиденциальной.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений**

**и действий (бездействия) департамента, а также его**

**должностных лиц**

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения в департамент образования и (или) в администрацию Владимирской области.

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель может обжаловать решения, действия (бездействие):

- должностных лиц департамента образования – директору департамента образования;

- директора департамента образования и его заместителей – Губернатору области.

5.3. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

б) нарушение срока предоставления государственной услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;

д) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области;

е) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области.

5.4. Жалоба подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) департамента, его должностного лица либо государственного гражданского служащего;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) департамента, его должностного лица либо государственного гражданского служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. 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:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется департаментом образования в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [пункте 5.5](#P240) настоящего регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.7. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены департаментом образования.

В случае обжалования отказа департамента образования, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

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

5.9. По результатам рассмотрения жалобы департамент принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

5.10. Департамент отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

5.11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.12. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование департамента, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

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

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом департамента образования.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица департамента образования, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.13. Решение по результатам рассмотрения жалобы заявитель вправе обжаловать в судебном порядке.

5.14. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется департаментом образования посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на ЕПГУ, а также в региональном реестре.

5.15. Жалобы и обращения заинтересованных лиц рассматриваются в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Приложение № 1

к административному регламенту

|  |
| --- |
| В департамент образования администрации Владимирской области  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  фамилия, имя, отчество заявителя  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,    проживающего по адресу:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  почтовый адрес заявителя с индексом \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указывается, если заявитель хочет получить ответ  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  в письменной форме)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ или электронный адрес (указывается, если  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  заявитель хочет получить ответ в электронной форме) |

запрос.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(изложение сути запроса)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Информацию прошу предоставить на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ носителе.

(бумажном или электронном)

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись

Даю своё согласие на обработку в департаменте образования моих персональных данных, относящихся к перечисленным ниже категориям персональных данных: фамилия, имя, отчество; пол; дата рождения; тип документа, удостоверяющего личность; данные документа, удостоверяющего личность; гражданство, семейное положение, иные сведения, предоставленные мной для обработки персональных данных.

Я даю согласие на использование персональных данных исключительно в целях осуществления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Настоящее согласие предоставляется мной на осуществление действий в отношении моих персональных данных, которые необходимы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передачу третьим лицам для осуществления действий по обмену информацией (операторам ФИС и РИС), обезличивание, блокирование персональных данных, а также осуществление любых иных действий, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

Я проинформирован, что департамент образования гарантирует обработку моих персональных данных в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации как неавтоматизированным, так и автоматизированным способами.

Данное согласие действует до достижения целей обработки персональных данных или в течение срока хранения информации.

Данное согласие может быть отозвано в любой момент по моему письменному заявлению.

Я подтверждаю, что, давая такое Согласие, действую по собственной воле.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись заявителя)

Приложение № 2

к административному регламенту

Блок-схема

последовательности действий (административных процедур)

при предоставлении государственной услуги

Обращение заявителя в департамент образования

Рассмотрение обращения заявителя

Предоставление информации об организации общедоступного бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных организациях, расположенных

на территории Владимирской области