

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
КУРГАНСКАЯ ОБЛАСТЬ
АДМИНИСТРАЦИЯ КЕТОВСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От «08» октября 2012г. № 2411
с. Кетово

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги Управлением народного образования Администрации Кетовского района «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом муниципального образования «Кетовский район», Администрация Кетовского района Курганской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги Управлением народного образования Администрации Кетовского района «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках» согласно приложению.
2. Опубликовать настоящее постановление на официальном сайте Администрации Кетовского района в сети «Интернет».
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы района по общим вопросам Максимкина А.П.

Глава Кетовского района

С.А. Кокорин

СПРАВКА-РАССЫЛКА

к постановлению Администрации Кетовского района

«Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги
Управлением народного образования Администрации Кетовского района
«Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах,
рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых
календарных учебных графиках»

Разослано:	1. УНО	-1
	2. Прокуратура	-1

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

к постановлению Администрации Кетовского района

«Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги
Управлением народного образования Администрации Кетовского района
«Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах,
рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых
календарных учебных графиках»

ПРОЕКТ ПОДГОТОВЛЕН И ВНЕСЕН:

Специалист Администрации
по оказанию муниципальных услуг в электронном виде

Е.В. Гудимов

ПРОЕКТ СОГЛАСОВАН:

Заместитель Главы района по общим вопросам

А.П. Максимкин

Начальник Кетовского УНО

Г.Г. Хмелев

И.о. начальника юридического отдела

О.В. Южакова

Управделами - начальник
общего отдела

Т.П. Жеребцова

Административный регламент

Управления народного образования Администрации Кетовского района Курганской области по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках»

I. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках» устанавливает порядок, определяет сроки и последовательность административных процедур и административных действий Управления народного образования Администрации Кетовского района Курганской области, его структурных подразделений и должностных лиц, порядок взаимодействия с физическими и юридическими лицами, иными органами государственной власти и органами местного самоуправления, а также общественными объединениями при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Муниципальную услугу предоставляет Управление народного образования Администрации Кетовского района Курганской области (далее – УНО), осуществляющее полномочия по предоставлению информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках посредством организации деятельности подведомственных ему муниципальных образовательных учреждений (далее – образовательные учреждения).

При предоставлении муниципальной услуги УНО взаимодействует с заинтересованными федеральными и региональными органами государственной власти; органами местного самоуправления района, осуществляющих отдельные государственные полномочия, образовательными, лечебно-профилактическими учреждениями, учреждениями социальной защиты населения и другими учреждениями.

1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации, принятой всенародным голосованием 12 декабря 1993 года;

- Семейным кодексом Российской Федерации от 29 декабря 1995 года № 223-ФЗ;
- Законом Российской Федерации от 10 июля 1992 года № 3266-1 «Об образовании»;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного

самоуправления»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 19 марта 2001 года № 196 «Об утверждении Типового положения об общеобразовательном учреждении»;
- Приказом Министерства образования Российской Федерации от 9 марта 2004 года № 1312 «Об утверждении федерального базисного учебного плана и примерных учебных планов для образовательных учреждений Российской Федерации, реализующих программы общего образования»;
- Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 28 ноября 2008 года № 362 «Об утверждении положения о формах и порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные общеобразовательные программы среднего (полного) общего образования»;

1.4. Муниципальная услуга направлена на реализацию прав граждан на получение общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования в пределах федеральных государственных образовательных стандартов.

1.5. Получателями услуги являются несовершеннолетние граждане, обучающиеся в ОУ района, их родители и лица их замещающие.

1.6. Конечным результатом предоставления услуги является:

- официальная информация об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин.
- отказ в предоставлении муниципальной услуги со ссылкой на основания п.2.11.2. административного регламента.

II. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

2.1. Информация о местонахождении и графике работы Управления народного образования Администрации Кетовского района Курганской области:

641310, Курганская область, Кетовский район, село Кетово, ул.Космонавтов, 39
адрес электронной почты: runo@ketovo.zaural.ru;
график работы: понедельник-пятница: 08.00-16.00 час., перерыв: 12.00-13.00 час.,
выходные - суббота, воскресенье.

Номера телефонов для справок образовательных учреждений, исполняющих муниципальную услугу находятся на сайте Управления народного образования Администрации Кетовского района по адресу:

http://www.unoketr.narod.ru/kontaktaja_informacija

	Наименование ОУ	Ф.И.О. директора	Рабочий телефон	Адрес электронной почты
1	Барабинская СОШ	Белова Галина Владимировна	5-22-40	baraba109@yandex.ru сайт http://barabaschool.3dn.ru/
2	Введенская СОШ № 1	Петрова Елена Вальдемаровна	3-13-82	mouwsh1@mail.ru Сайт: http://www.proshkolu.ru/org/vvedenskaya-1/
3	Введенская СОШ № 2	Сысолятина Вера	3-72-35	NI-S-06@yandex.ru

		Васильевна		
4	Иковская СОШ	Носкова Марина Анатольевна	3-43-18	ikovka-school@mail.ru
5	Каширинская СОШ	Лепихина Людмила Федоровна	3-43-75	school549@yandex.ru Сайт http://www.proshkolu.ru/org/kashirinskaya/
6	Кетовская СОШ	Казантаев Ашим Николаевич	2-16-05	ketovo_school@mail.ru сайт http://school-ketovo.3dn.ru/index/0-4
7	Лесниковский лицей	Болеста Гульжан Жилкамановна	44-2-40	lesniki-licey@yandex.ru сайт http://1-litzei.narod.ru/
8	Меншиковская СОШ	Дудина Наталья Захаровна	6-12-41	schoolmen23@yandex.ru
9	Митинская СОШ	Плеханова Светлана Александровна	6-32-85	mit-schkola@yandex.ru
10	Новосидоровская СОШ	Шигуров Станислав Васильевич	5-34-85	newss45@yandex.ru сайт http://sidorovkascool.narod.ru/plaal.html
11	Падеринская СОШ	Лушникова Галина Борисовна	6-02-36	padershola@mail.ru сайт: http://paderinskoe.ucoz.ru/
12	Пименовская СОШ	Иванова Ольга Валентиновна	5-83-16	school-pimen@yandex.ru сайт: http://pimenovskajschk.at.ua/index/istorija_shkoly/0-17
13	Колташевская СОШ	Морозова Людмила Леонидовна	5-02-24	koltashevo@yandex.ru сайт: http://koltashevo.3dn.ru/
14	Садовская СОШ	Степанова Юлия Валерьевна	5-73-36	SadovSchool-01@yandex.ru Сайт: http://sadvshool.ucoz.ru/
15	Шмаковская СОШ	Ударцева Любовь Михайловна	6-23-32	school-schmakowo@yandex.ru Сайт: http://school-schmakowo.narod.ru/
16	Большеераковская ООШ	Алексеева Лилия Юрьевна	6-42-31	bolsher-shkola@yandex.ru
17	Большеचाусовская ООШ	Лакеев Анатолий Игнатьевич	54-98-90	b-chaus-shk@yandex.ru
18	Колесниковская ООШ	Лисихина Ольга Николаевна	5-92-38	kolesnik008@rambler.ru
19	Кропанинская ООШ	Смолякова Марина Владимировна	5-32-12	KROPANI.SHKOLA@yandex.ru
20	Марковская ООШ	Курочкина Татьяна	6-52-13	markowo.shkola@yandex.ru

		Петровна		
21	Старопросветская ООШ	Фатеева Валентина Алексеевна	2-56-22	st-prosvet-school@yandex.ru
22	Светлополянская ООШ	Федотова Любовь Ивановна	6-92-98	poljana1@mail.ru
23	Сычевская ООШ	Чечулина Любовь Николаевна	3-31-30	ladurova@rambler.ru
24	Просветская ООШ	Якушева Светлана Анатольевна	25-7-25	schoolpros@yandex.ru
25	Чесноковская ООШ	Рева Валентина Григорьевна	6-82-24	ches-shkola@yandex.ru
26	Становская шк/сад	Метлицкая Елена Викторовна	5-12-96	rebytichci55@mail.ru
27	Темляковская НОШ	Нестерова Ольга Васильевна	6-62-90	lena.metlitskaya@yandex.ru
28	Ровненская НОШ	Васильева Наталья Викторовна	6-72-47	rovnoe.shkola@yandex.ru
29	Галишовская НОШ	Быкова Елена Николаевна	61-3-45	shkola.galishovo@yandex.ru
30	Логоушинская НОШ	Шундеева Татьяна Михайловна	33-1-66	shuagtami@mail.ru
31	Кетовская вечерняя (сменная) СОШ	Кокарева Ольга Ивновна	2-16-75	shkola641310@yandex.ru Сайт: http://www.shkola641310.narod.ru/

2.2. Информация о муниципальной услуге предоставляется гражданам непосредственно в помещениях УНО, а также с использованием средств почтовой, телефонной связи, электронного информирования, посредством размещения на сайтах образовательных учреждений в сети Интернет.

Публичное информирование по вопросам предоставления муниципальной функции (предоставления муниципальной услуги) осуществляется посредством размещения информации:

на официальном сайте Администрации <http://ketovoadm.narod.ru/>

на портале государственных услуг Курганской области <http://gosuslugi.kurganobl.ru> (далее региональный портал);

на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) <http://www.gosuslugi.ru> (далее федеральный портал);

2.3. Перечень предоставляемой информации по вопросам предоставления муниципальной услуги:

- образовательные программы начального, основного общего, среднего полного образования,
- учебные планы школ,
- рабочие программы учебных курсов, предметов инвариантной части учебного плана,
- годовые календарные учебные графики образовательных учреждений.

2.4. Образовательные учреждения размещают информацию для ознакомления получателей муниципальной услуги на сайте образовательного учреждения в сети Интернет:

- учебный план;
- лицензию на право ведения образовательной деятельности;
- свидетельство о государственной аккредитации образовательного учреждения, дающее право на выдачу документа государственного и (или) установленного образца;
- основные образовательные программы, реализуемые образовательным учреждением;
- годовой календарный учебный график и другие документы, регламентирующие организацию образовательного процесса.

2.5. Основными требованиями к информированию получателей о правилах предоставления муниципальной услуги (далее - информирование) являются:

- 1) достоверность предоставляемой информации;
- 2) четкость в изложении информации;
- 3) полнота информирования;
- 4) наглядность форм предоставляемой информации (при письменном информировании);
- 5) удобство и доступность получения информации;
- 6) оперативность предоставления информации.

2.6. Информирование проводится в форме индивидуального устного или письменного информирования; публичного устного или письменного информирования. Информирование осуществляется на русском языке.

2.7. Индивидуальное устное информирование осуществляется специалистами УНО, ответственными за информирование, при обращении получателей за информацией лично или по телефону 8231 21648, 8231 21817.

Специалист УНО, ответственный за информирование, принимает все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов. Время ожидания заявителя при индивидуальном устном информировании не может превышать 30 минут. Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, ответственный за информирование, может предложить получателям обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо предложить возможность повторного консультирования по телефону через определенный промежуток времени, а также возможность ответного звонка специалиста, ответственного за информирование, получателю для разъяснения.

2.8. Ответ на обращение получателя предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя и подписывается начальником УНО.

Ответ направляется в письменном виде, электронной почтой либо через официальные сайты в зависимости от способа обращения получателя за информацией или способа доставки ответа, указанного в письменном обращении получателя. Ответ на обращение получателя, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.9. В помещениях образовательных учреждений размещаются информационные стенды и (или) другие технические средства аналогичного назначения для ознакомления пользователей с информацией исполнения муниципальной услуги.

2.10. При ответе на телефонные звонки специалист, ответственный за информирование, сняв трубку, должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование учреждения. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце информирования специалист, ответственный за информирование, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен сделать). При устном обращении получателя (по телефону или лично) специалисты, ответственные за информирование, дают ответ самостоятельно.

Специалисты, ответственные за информирование (по телефону или лично), должны корректно и внимательно относиться к получателям, не нарушать их прав и законных интересов. Информирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

Специалисты, ответственные за информирование, не вправе осуществлять консультирование получателей, выходящее за рамки информирования о стандартных процедурах и условиях исполнения муниципальной услуги и влияющее прямо или косвенно на индивидуальные решения получателей.

2.11. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги либо отказа в предоставлении муниципальной услуги:

2.11.1. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.11.2. В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано в случаях, если:
- у образовательного учреждения отсутствует свидетельство об аккредитации той или иной образовательной программы.

2.12. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.12.1. Муниципальная услуга предоставляется постоянно:

- предоставление муниципальной услуги в форме письменного информирования в течение 10 дней;
- предоставление муниципальной услуги в форме устного информирования в течение 15 минут;
- предоставление муниципальной услуги посредством Интернет-сайта в течение 1 месяца;
- предоставление муниципальной услуги посредством электронной рассылки в течение 10 дней ;
- предоставление муниципальной услуги посредством публикации, размещения в средствах массовой информации по мере появления значимой информации.

2.13. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.13.1. Организация приема получателей осуществляется ежедневно в течение всего рабочего времени в соответствии с графиком, приведенным в пункте 2.1. настоящего административного регламента.

2.13.2. Для ожидания приема получателям отводятся места, оборудованные стульями, столами для возможности оформления документов. Время ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги – не более 30 минут.

2.13.3. Помещение должно быть оборудовано в соответствии с санитарными правилами и нормами.

2.14. Информация о возмездной (безвозмездной) основе предоставления муниципальной услуги.

2.14.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.15. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- информированность:

наличие полной и достоверной, доступной для заявителя информации о содержании муниципальной услуги, способах, порядке и условиях ее получения, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;

- комфортность предоставления муниципальной услуги:

наличие помещений, оборудования и оснащения, отвечающих требованиям настоящего регламента (места ожидания, места для заполнения заявителями документов и предоставления муниципальной услуги, места парковки автотранспорта, места общего пользования, системы авто- и электронного информирования);

- соблюдение графика (режима) работы Администрации при предоставлении муниципальной услуги;

- транспортная и пешеходная доступность муниципальной услуги - близость остановок общественного транспорта, близость пешеходной доступности.

2.16. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом;

- отношение персонала к заявителям (внимание, вежливость, тактичность);

- данные об удовлетворенности заявителей доступностью и качеством муниципальной услуги, полученные на основании мониторинга их мнения.

III. Административные процедуры

Предоставление муниципальной услуги предусматривает следующие этап:

3.1. Принятие заявления о предоставлении муниципальной услуги. К заявлению прилагаются следующие документы:

- паспорт личности Заявителя.

Перечень прилагаемых к заявлению документов является исчерпывающим, Запрещается требовать от Заявителя предоставление иных документов.

Время ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги – не более 30 минут.

Оснований для отказа в прием документов от Заявителя не имеется.

3.2. Регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги в Администрации. Регистрация заявления производится в день его подачи.

3.3. Информирование об организации обучения по образовательным программам начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования по основным программам в образовательных учреждениях.

Образовательные программы начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования включают в себя учебный план, рабочие программы учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), календарный учебный график и другие методические материалы.

3.4. Выполнение административных действий в рамках предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами Отдела в соответствии с должностными обязанностями и работниками образовательных учреждений в соответствии с установленным распределением должностных обязанностей.

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

- предоставление информационных материалов в форме письменного информирования;
- предоставление информационных материалов в форме устного информирования;
- предоставление информационных материалов посредством Интернет-сайта;
- предоставление информационных материалов посредством электронной рассылки;
- предоставление информационных материалов посредством публикации, размещения в средствах массовой информации по мере появления значимой информации.

3.6. Предоставление информационных материалов посредством Интернет-сайта

3.6.1. Административная процедура предоставления информационных материалов посредством Интернет-сайтов предполагает размещение информационных материалов, нормативных правовых, организационно-распорядительных и методических документов на официальном сайте в течение 1 месяца.

Образовательные учреждения и отдельные специалисты УНО, образовательных учреждений района предоставляют информацию в цифровой форме (файлы в форматах *.doc, *.txt, *.xls, *.bmp, *.gif, *.jpg) и на бумажном носителе в УНО для дальнейшего размещения на сайте.

3.7. Ответственность за содержание и качество предлагаемых к размещению материалов возлагается на руководителей соответствующих образовательных учреждений и специалистов.

3.8. Предоставление информационных материалов в форме письменного информирования

3.8.1. Административная процедура предоставления информационных материалов в бумажном варианте предполагает использование услуг курьера для рассылки информационных материалов, копий нормативных правовых актов и организационно-методических документов - адресно для образовательных учреждений и получателей в течение 10 дней.

3.9. Обязательной передаче подлежат приказы, инструктивно-методические письма, справки и иные документы, имеющие отношение к образовательным программам и учебным планам, рабочим программам учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовым календарным учебным графикам.

3.10. Предоставление информационных материалов посредством электронной рассылки

3.10.1. Административная процедура предоставления информационных материалов посредством электронной рассылки предполагает направление в муниципальные

образовательные учреждения информационных материалов, текстов нормативных правовых актов и организационно-методических документов с использованием почтовых компьютерных программ и списка рассылки в течение 10 дней.

3.10.2. Электронная рассылка документов и иных информационных материалов для муниципальных образовательных учреждений осуществляется при участии УНО.

3.10.3. Адресной («именной») электронной рассылке в отдельных случаях подлежат организационно-распорядительные документы и иные материалы, предназначенные для конкретных образовательных учреждений.

3.10.4. Ответственность за качество рассылаемых электронной почтой материалов возлагается на специалистов УНО - исполнителей документов.

3.11. Предоставление информационных материалов посредством публикации, размещения в средствах массовой информации

3.11.1. Административная процедура предоставления информационных материалов посредством публикации, размещения в средствах массовой информации предполагает:

3.11.2. Публикацию наиболее значимых информационных материалов, текстов нормативных правовых актов и организационно-методических документов в издаваемых и распространяемых по подписке на территории Кетовского района периодических изданиях.

3.11.3. Публикации в виде брошюр, сборников, буклетов и иных неперIODических изданий информационных материалов, нормативных правовых и организационно-методических документов для распространения среди муниципальных образовательных учреждений.

3.11.4. Размещение в средствах массовой информации актуальной информации для руководителей учреждений образования разного уровня, педагогических работников системы образования, учащихся образовательных учреждений, преподавателей и научно-педагогических работников системы, представителей гражданско-правовых институтов и общественных организаций, представителей родительской общественности по мере появления значимой информации.

IV. Порядок и формы контроля предоставления муниципальной услуги.

4.1. Предоставление муниципальной услуги предусматривает проведение мероприятий по контролю образовательных учреждений за реализацией образовательных программ, реализуемых в аккредитованных организациях и их филиалах.

4.2. Формой осуществления мероприятий по контролю являются плановые и внеплановые выездные (инспекционные) и камеральные проверки.

4.3. Мероприятия по контролю предоставления муниципальной услуги осуществляет Управление народного образования Администрации Кетовского района Курганской области.

V. Порядок обжалования действий (бездействий) и решений, принятых при предоставлении муниципальной услуги

5.1. Получатели муниципальной услуги имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления указанной услуги, действий или бездействия работников органов, участвующих в ее оказании, в вышестоящие органы и судебном порядке.

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

- нарушение срока регистрации запроса Заявителя о предоставлении Муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления Муниципальной услуги;
- требование у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Курганской области, муниципальными правовыми актами муниципального образования Кетовский район;
- отказ в приеме документов у Заявителя, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Курганской области, муниципальными правовыми актами муниципального образования Кетовский район;
- отказ в предоставлении Муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- затребование с Заявителя при предоставлении Муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Получатели услуги имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию) по адресу: 641310, Курганская область, Кетовский район, село Кетово, ул. Космонавтов, 39 адрес электронной почты: runo@ketovo.zaural.ru ;

5.3. Обращение должно быть подписано лицом, обратившимся с жалобой, и содержать:

- полное наименование - для юридического лица, или фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- для физического лица, его местонахождение, почтовый адрес;
- существо обжалуемого действия (бездействия);
- подпись руководителя (для юридического лица) или личная подпись (для физического лица) заинтересованного лица, дата.

Дополнительно в письменном обращении могут быть указаны:

- наименование должности, фамилия, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется (при наличии информации);
- суть (обстоятельства) обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым заявитель считает, что нарушены его права и свободы;
- иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.4. Обращение, жалоба (претензия) заявителя не рассматривается в следующих случаях:

- 1) если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или указаны недействительные сведения;

2) если текст жалобы не поддается прочтению. В этом случае заявителю направляется уведомление о наличии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, предлагается принять меры к устранению нарушений;

3) если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи. В этом случае заявителю направляется уведомление о наличии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, предлагается принять меры к устранению нарушений;

4) если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении обращения, жалобы (претензии) направляется заявителю не позднее следующего за датой рассмотрения обращения дня.

5.5. Письменное обращение (претензия) подлежит обязательной регистрации не позднее одних суток с момента его поступления. Обращение подлежит рассмотрению в срок не более 15 суток с момента его регистрации, а в случае обжалования отказа 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 его регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы заявителю направляется письменный ответ. По просьбе заявителя ответ может быть направлен на адрес его электронной почты (при условии указания адреса электронной почты в жалобе). Срок направления ответа заявителю – не позднее следующего за датой разрешения обращения дня.

5.6. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение о проведении действий по устранению нарушений по действию (бездействию) и (или) применение административных мер ответственности к должностному лицу, ответственному за действие (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего регламента и повлекшие за собой жалобу заинтересованного лица.

Решение выносится на основе всех материалов и доказательств в их совокупности в письменной форме. Оно должно также содержать указание на порядок дальнейшего обжалования принятого решения. Решение по жалобе не может ухудшить положение юридического лица по сравнению с тем, которое имело место.

5.7. В случае, если получатель не согласен с результатом оказания муниципальной услуги, он вправе обжаловать в ходе предоставления муниципальной услуги (бездействие) и решения, осуществляемые в ходе исполнения муниципальной услуги, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.