ПРОЕКТ

АДМИНИСТРАЦИЯ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ Г.ВЛАДИКАВКАЗА

ОТДЕЛ ПО ЖИЛИЩНЫМ ВОПРОСАМ

Административный регламент

«Предоставление информации об организации начального, среднего и дополнительного профессионального образования»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги разработан в целях повышения качества исполнения и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Описание заявителей, а также физических и юридических лиц, имеющих право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с соответствующими органами и организациями при предоставлении муниципальной услуги;

Заявителями муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, законно находящиеся на территории Российской Федерации.

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

Информирование по вопросам предоставления государственной услуги производится специалистами Управления образования или образовательного учреждения, осуществляющими предоставление государственной услуги.

Место нахождения, номера телефонов для справок, адреса электронной почты Управления образования приведены в Приложении №1 настоящего административного регламента.

Информация о месте нахождения муниципальных бюджетных общеобразовательных учреждений, номера телефонов для справок приведены в Приложение №2 к настоящему административному регламенту.

1.5. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

Информация о муниципальной услуге предоставляется гражданам непосредственно в Управлении образования АМС г.Владикавказа или образовательного учреждения, уполномоченном на предоставление муниципальной услуги, на официальном сайте АМС г.Владикавказа, а также с использованием средств телефонной связи. Информирование производится подробно, в вежливой форме, с использованием официально-делового стиля речи с учетом требований компетентности, обладания специальными знаниями в области предоставления муниципальной услуги.

Время разговора по телефону не должно превышать 10 минут. При ответах на обращения специалисты Управления образования или Учреждения подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. При этом ответ на телефонный звонок должен содержать информацию 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 (переведен) на другого специалиста или же обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Разговор по телефону производится в корректной форме.

Специалисты Уполномоченного отдела информируют получателей муниципальной услуги о порядке заполнения реквизитов заявлений. Указанная информация может быть предоставлена при личном или письменном обращении получателя муниципальной услуги.

Сведения о ходе предоставления муниципальной услуги заявитель может получить с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг».

1.6. Порядок, форма и место размещения информации по предоставлению муниципальной услуги.

Информационные стенды с информацией о предоставлении услуги   оборудуются в доступном для получателя месте и должны содержать следующие  сведения:

- об Управлении образования (наименование и адрес, адрес интернет-сайта, номера телефонов, электронной почты, должностных лиц);

- об образовательном учреждении (наименование и адрес образовательного учреждения, адрес интернет-сайта, номера телефонов, электронной почты, должностных лиц);

- о порядке предоставления  услуги в данном  образовательном учреждении или Управлении образования;

- о перечне документов для предоставления услуги;

- о должностных лицах, ответственных за предоставление  услуги;

- о графике приема получателей  услуги;

- об основаниях для отказа в предоставлении  услуги;

- о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих  услугу;

- о действиях заявителя, являющихся основанием для предоставления  услуги;

- о результатах предоставления услуги и порядке выдачи заявителю соответствующих документов.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации об организации начального, среднего и дополнительного профессионального образования».

2.2. Наименование органа, ответственного за предоставление муниципальной услуги, исполнителя муниципальной услуги:

Услуга предоставляется Управлением образования и муниципальными бюджетными образовательными учреждениями начального, среднего и дополнительного профессионального образования.

2.3. Описание результатов предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления государственной услуги является предоставление заявителю устной информации или письменного ответа об организации начального, среднего и дополнительного профессионального образования.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

Срок оказания муниципальной услуги носит индивидуальный характер, и напрямую зависит от объема и сложности запрашиваемой заявителем информации.

При личном обращении ответ может быть получен в день обращения, если запрашиваемая информация не требует дополнительной обработки.

Письменное обращение, обращение в форме электронного документа рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения. Ответ на обращение подписывается руководителем Управления образования, образовательного учреждения, и предоставляется заявителю или направляется почтовым отправлением или в форме электронного документа в зависимости от выбранного заявителем способа доставки ответа.

По мере появления значимой информации материалы размещаются в средствах массовой информации.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Конституция Российской Федерации («Собрание законодательства РФ», 26.01.2009, № 4, ст. 445);  
 Закон Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-I «Об  образовании » («Российская газета», 31.07.1992, № 172);  
 Федеральный закон от 2 мая 2006 г №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. Федерального закона от 29.06.2010 N126-ФЗ) («Российская газета», № 95, 05.05.2006);  
 Постановление Правительства Российской Федерации от 11 ноября 2005 г. № 679 «О Порядке разработки  и  утверждения административных регламентов исполнения государственных функций ( предоставления  государственных услуг)» (с изм., внесенными постановлением Правительства Российской Федерации от 29 ноября 2007 г. № 813, от 4 мая 2008 г. № 331, от 2 октября 2009 г. № 779);  
 Постановление Правительства Российской Федерации от 14 июля 2008 года № 521 «Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении  начального профессионального   образования »(Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, № 29, ст. 3519);   
 Постановление Правительства РФ от 18 июля 2008 года № 543 «Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении  среднего   профессионального  образования (среднем специальном учебном заведении)».

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

Основанием для предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя в письменной форме или форме электронного документа (в соответствии с Приложением № 1)

Заявитель в запросе в обязательном порядке должен указать:

- суть запроса;

- фамилию, имя, отчество;

- способ получения ответа на запрос (при личном обращении, по почте, в форме электронного документа);

- подпись заявителя.

- дата.

К заявлению по форме, согласно приложению № 1 к настоящему Административному регламенту, прилагается копия документа, удостоверяющая личность заявителя.

Органы, предоставляющие муниципальные услуги, не вправе требовать от заявителя:

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

-предоставление документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций.

2.7. Основания для отказа в приеме документов услуги

Основаниями для отказа в приеме документов являются:

- текст письменного запроса не поддается прочтению;

-в письменном запросе не указана фамилия, почтовый (электронный) адрес заявителя, по которому должен быть направлен ответ.

2.8. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

-в письменном запросе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения;

-в письменном запросе содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

-обращение заявителя о прекращении рассмотрения запроса.

2.9. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги .

Предоставление муниципальной услуги приостанавливается в случае изменений в законодательстве Российской Федерации, регламентирующем предоставление муниципальной услуги, на срок, устанавливаемый законом, вносящим данные изменения.

2.10. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги является бесплатным для заявителей.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

Время ожидания заявителя для получения муниципальной услуги в очереди у сотрудника образовательного учреждения, осуществляющего прием заявителей, не должно превышать 20 минут.

2.12. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Документы, направленные почтовым отправлением или полученные при личном обращении заявителя, регистрируются в день получения с указанием даты получения. По желанию заявителя при приеме и регистрации запроса на втором экземпляре сотрудник, осуществляющий прием, проставляет отметку о принятии запроса с указанием даты его регистрации.

При направлении запроса в форме электронного документа, сотрудником на адрес электронной почты заявителя высылается уведомление с подтверждением регистрации запроса заявителя в течение дня с момента получения обращения.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Места ожидания в очереди на представление или получение документов оборудуются стульями.

Здание, в котором располагаются должностные лица, занимающиеся непосредственно приемом заявителей, должно быть оборудовано удобным входом, обеспечивающим свободный доступ посетителей в помещение.

Зона информирования должна быть оборудована информационными стендами. Стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Информационные стенды должны содержать актуальную и исчерпывающую информацию о муниципальной услуге:

-почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты Администрации города Владикавказа, Управления образования, образовательного учреждения, адрес официального интернет - сайта АМС г. Владикавказа, сайта образовательного учреждения и Портала государственных и муниципальных услуг;

-другие информационные материалы, необходимые для предоставления муниципальной услуги (наиболее часто задаваемые вопросы и ответы на них, информацию в текстовом виде и в виде блок-схемы, наглядно отображающей алгоритм прохождения административной процедуры).

Каждое рабочее место сотрудника образовательного, осуществляющего прием заявителей, должно быть оборудовано:

- местом для приема посетителей (приема заявлений);

- персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных;

- печатающим, ксерокопирующим и сканирующим устройствами.

Помещение для оказания муниципальной услуги в образовательном учреждении должно соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам к условиям и организации обучения в образовательных учреждениях.

При организации рабочих мест в целях пожарной безопасности должна быть предусмотрена возможность эвакуационного выхода из помещения.

2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

-своевременность:

- оперативность предоставления муниципальной услуги (соответствие стандарту и запросам потребителей времени затраченного на подготовку необходимых материалов, ожидание муниципальной услуги, непосредственное получение муниципальной услуги);

- полнота оказания муниципальной услуги (качество содержания конечного результата муниципальной услуги соответствует стандарту и запросам потребителей);

- достоверность предоставляемой муниципальной услуги;

- компетентность должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, к потребителям муниципальной услуги;

- профессиональная грамотность должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, к потребителям муниципальной услуги.

-отсутствие жалоб со стороны заявителя.

# III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

3.1. Последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении государственной услуги, показаны на блок-схеме в Приложении № 4 к Регламенту.

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

Прием и регистрация письменных (устных) обращений от заявителя.

Рассмотрение обращения ответственным специалистом министерства.

Подготовка ответа на запрос по предоставлению информации.

Предоставление ответа в устной форме или направление ответа на запрос посредством почтовой или электронной связи.

Описание каждой административной процедуры:

1) Прием и регистрация письменных (устных) обращений от заявителя.

Юридические факты, являющиеся основанием для начала процедуры:

Поступление обращения (устно, письменно, посредством телефонной связи или интернет-услуги).

Должностными лицами, ответственными за выполнение административной процедуры, являются сотрудники управления образования.

Сотрудник, ответственный за прием обращений, регистрирует обращение заявителя в журнал в день обращения заявителя.

При поступлении в Управление образования Администрации г.Владикавказ обращения заявителя по электронной почте с указанием адреса электронной почты и/или почтового адреса пользователя, должностное лицо, ответственное за прием и отправку документов по электронной почте:

- направляет пользователю в течение 1 рабочего дня уведомление о приеме к рассмотрению его обращения;

- распечатывает указанное обращение и передает его в день поступления обращения работнику министерства образования Рязанской области, ответственному за регистрацию поступающих документов, для его регистрации в установленном порядке.

После регистрации обращений (запросов) заявителей специалист Управления образования Администрации г.Владикавказ, ответственный за регистрацию документов, передает их на рассмотрение начальнику Управления образования г.Владикавказ (в его отсутствие - заместителю начальника управления ) в день их регистрации.

Анонимные обращения без адреса и личных данных к рассмотрению не принимаются.

Результат административной процедуры и порядок передачи результата, который может совпадать с юридическим фактом, являющимся основанием для начала исполнения следующей административной процедуры

Передача обращения Начальнику Управления образования для рассмотрения.

Способ фиксации результата выполнения административной процедуры, в том числе в электронной форме, содержащей указание на формат обязательного отображения административной процедуры, в том числе в электронных системах

Регистрация обращений в соответствии с делопроизводством.

2) Подготовка ответа на запрос

Сотрудник управления образования осуществляет формирование требуемой информации или готовит мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Максимальный срок выполнений действия составляет 30 дней.

Результатом административного действия является формирование сотрудником образовательного учреждения необходимой информации либо подготовка мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Сотрудник, работавший с запросом, передает ответ на подпись Начальнику Управления образования (заместителям начальника). Максимальный срок выполнений действия составляет 1 день.

Начальник Управления образования (заместители начальника) подписывает ответ на запрос (мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги) и передает сотруднику Управления образования, уполномоченному предоставлять информацию. Максимальный срок выполнения действия составляет 3 дня.

3) Предоставление ответа в устной форме или направление ответа на запрос посредством почтовой или электронной связи.

Юридическим фактором, для начала административного действия являетсяподготовленная в соответствии с резолюцией Начальника Управления образования или заместителя Начальника информация об организации начального, среднего и дополнительного профессионального образования.

Сотрудник управления направляет ответ на запрос (мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги) заявителю почтовым отправлением или по электронной почте в зависимости от выбора способа доставки ответа. Максимальный срок выполнения действия составляет 1 день. Действие совершается в день получения подписанных документов у Начальника Управления образования.

Решение о способе направления ответа принимается в зависимости от формы обращения.

Оформление письма в соответствии с правилами документооборота.

3.2.Порядок осуществления административных процедур в электронной форме.

Заявителем может быть подан запрос и иные документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги на единый портал. На сайте АМС г.Владикавказа и на едином портале заявитель может отслеживать информацию о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги.

В электронной форме, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» нижеперечисленные административные процедуры осуществляются в следующем порядке:

1)Предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге:

-доступ к сведениям о муниципальной услуге осуществляется на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)».

2)Подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и прием таких запросов и документов:

*-*посредством Единого портала, через личный кабинет заявитель вправе подать заявление и документы, подписанные элктронно-цифровой печатью (ЭЦП) в соответствии с установленным порядком действующего законодательства.

3)Получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги:

-заявителю предоставляется информация о ходе выполнения муниципальной услуги путем отправки информации посредством системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) в личный кабинет заявителю.

4)Получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги*:*

-результат предоставления муниципальной услуги заявитель может получить по электронной почте в соответствии с действующим законодательством.

IV. Контроль за исполнением административного регламента

4.1.Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента, а также принятием решений ответственными лицами осуществляется Начальником Управления образования Администрации г. Владикавказ.

4.2. Мероприятия по контролю за предоставлением муниципальной услуги проводятся в форме проверок.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми

Плановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются непосредственным руководителем сотрудника, ответственного за выполнение государственной услуги.

Внеплановые проверки проводятся в случае жалоб со стороны заявителей государственной услуги.

Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляется Начальником Управления образования (заместителями Начальника).

4.3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействия, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги

Должностные лица, ответственные за предоставление государственной услуги, несут личную ответственность за принятие решений, за действия (бездействия) в ходе предоставления государственной услуги.

Должностные лица Управления образования несут ответственность:

- за выполнение административных действий (административных процедур) в соответствии с Регламентом;

- за несоблюдение последовательности административных действий (административных процедур) и сроков их выполнения, установленных Регламентом;

- за достоверность информации, представляемой в ходе предоставления государственной услуги.

Контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения работниками Управления образования положений настоящего Регламента.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**V. Досудебный Порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц**

1) Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги

Заявитель вправе в досудебном (внесудебном) порядке обжаловать действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Заявители имеют право обратиться с жалобой лично (устно) или направить письменное предложение, заявление или жалобу (далее - письменное обращение).

2) Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

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 РСО-Алания, правовыми актами АМС г.Владикавказа для предоставления муниципальной услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации нормативными правовыми РСО-Алания, правовыми актами АМС г.Владикавказа для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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 нормативными правовыми РСО-Алания, правовыми актами АМС г.Владикавказа;

затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми РСО-Алания, правовыми актами АМС г.Владикавказа;

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.

3)Исчерпывающий перечень оснований для отказа рассмотрения жалобы либо приостановление ее рассмотрения.

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

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Администрация при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу специалиста, должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава администрации, либо иное уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию местного самоуправления г.Владикавказа или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

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

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в администрацию местного самоуправления г.Владикавказа или к соответствующему должностному лицу.

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

4)Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление обращения с жалобой.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", посредством официального сайта администрации г.Владикавказа и Собрания представителей г.Владикавказ, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг РСО-Алания, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

В жалобе указываются:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего

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

Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение о предоставлении муниципальной услуги и (или) применении мер ответственности, установленных действующим законодательством, к сотруднику, ответственному за действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги на основании Административного регламента и повлекшие за собой жалобу.

5)Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии)

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, если иное не предусмотрено законом.

6) Вышестоящие органы государственной власти и должностные лица, которым может быть адресована жалоба (претензия) заявителя в досудебном(внесудебном) порядке.

В досудебном (внесудебном) порядке заявители вправе направить обращение в надзорный орган Республики Северная Осетия-Алания. Заявители также вправе направить жалобу (претензию) Главе администрации, его заместителю, курирующему данное направление, руководителю структурного подразделения.

Поступившие в администрацию г.Владикавказа заявления или жалобы запрещается направлять на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

7) Сроки рассмотрения жалобы (претензии)

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, должностного лица органа, 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.

8)Результат досудебного (внесудебного) обжалования

По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами РСО-Алания, правовыми актами АМС г.Владикавказа, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, по результатам рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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 РСО-Алания.

**Приложение 1**

**Орган, ответственный за организацию предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об организации начального, среднего и дополнительного профессионального образования»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование учреждений** | **Юридический адрес** | **Время работы** | **Телефон** |
| Управление образования Администрации местного самоуправления г. Владикавказа | 362001, пл. Штыба,2, к.118 | **Пн - Пт**  9.00-18.00  обед  13.00-14.00 | Тел. приемной:  7(8672) *25-51-00*  тел. Начальника Управления образования , 7(8672) *25-51-00* |

**Приложение 2**

**Информация**

**о местонахождении, номерах телефонов для справок, адресах электронной почты муниципальных общеобразовательных учреждений г.Владикавказа**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № СОШ | Адрес | Телефон | mail.ru | ФИО руководителя | График работы |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №1 | 362007,  ул, Осетинская горка, 1 | 53-69-72,  53-74-97 | [osetgorka1@rambler.ru](mailto:osetgorka1@rambler.ru), | Гаджинова  Татьяна  Заурбековна | 08:30-18:00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №3 | 362000  ул. Революции 34 | 53-67-86,  53-47-84 | [vladsofia@rambler.ru](mailto:Vladsofia@rambler.ru), | Корнева  Софья  Владимировна | 8:00-18:00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение гимназия №4 | 362000  ул. Огурцова, 2 | 74-81-07,  76-47-42 | [gimnazi4@mail.ru](mailto:gimnazi4@mail.ru), | Ахполова  Людмила  Михайловна | 08:30-18:00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение гимназия №5 ордена «Знак Почета»  Им. Луначарского А.В. | 362040  ул.Церетели 7,  структурное  подразделение  362003  ул. К. Маркса, 19 | 53-00-25,  53-35-39  75-86-98,  75-07-43 | [bigim-5@rambler.ru](mailto:bigim-5@rambler.ru), [VLADIK\_2@list.ru](mailto:VLADIK_2@list.ru)**,** | Белогуров  Юлий  Анатольевич | 08:30-18:00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №6 | 362000  ул. Маркова,44 | 53-91-61,  53-04-94 | [vladikavkaz06@list.ru](mailto:vladikavkaz06@list.ru), | Петросян  Галина  Ивановна | 08:00-18:00 |
| Муниципальное бюджетное автономное общеобразовательное учреждение -базовая средняя общеобразовательная школа №7 им. А.С. Пушкина с углубленным изучением английского языка г. Владикавказа | 362031  пр.Коста, 288  структурное  подразделение  ул.Кесаева, 35 | 74-11-82  74-01-27 | [sosh7pushkina@mail.ru](mailto:sosh7pushkina@mail.ru), | Корнаева  Татьяна  Леонидовна | 08:30-18:00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №8 | 362000  п.Южный ул.Гэсовская,3 | 56-07-12,  56-07-13 | [vladikavkaz\_8@list.ru](mailto:Vladikavkaz_8@list.ru), | Гусова  Лариса  Хаджимуратовна | 08:30-18:00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №11 с углубленным изучением английского языка | 362002,  ул. Чкалова, 8, | 76-10-65,  76-79-84 | [vladikavkaz\_11@list.ru](mailto:vladikavkaz_11@list.ru), | Дзеранов  Ахсарбек  Павлович | 08:00-18:00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №13 имени К.Хетагурова | 362000,  ул.К.Хетагурова,23 | 54-92-26,  54-52-61 | [vladikavkazsc13@list.ru](mailto:vladikavkazsc13@list.ru), | Салбиева  Ирина  Савельевна | 08:30-18:00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №14 | 362003  ул. Цейская, 1 | 52-83-35,  52-83-24 | [vladikavkaz14@mail.ru](mailto:vladikavkaz14@mail.ru), | Еналдиева Рита Соломоновна | 08:30-18:00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №15 | 362013,  ул. Тельмана, 31-В | 76-16-77 | vladikavkaz\_15@list.ru, | Кияшко  Зинаида  Ивановна | 08:30-18:00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение гимназия №16 | 326035 ,  ул. З. Космодемьянской, 3, | 74-72-37,  74-04-45 | [rsoschool16@yandex.ru](mailto:rsoschool16@yandex.ru), | Пагиева  Альбина  Зелимхановна | 08:30-18:00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №17 | 362015  ул. Герцена, 7 | 75-82-14 | [vladikavkaz.17@list.ru](mailto:Vladikavkaz46@list.ru), | Зангиева  Людмила  Ахсарбековна | 08:30-18:00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №18 углубленным изучением отдельных предметов | 362019  ул.Куйбышева 75 | 53-42-04,  53-60-27 | [vladikavkaz\_18@list.ru](mailto:vladikavkaz_18@list.ru) , | Бурнацева  Залина  Александровна | 08:30-18:00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №19 | 362025,  ул.Церетели, 12, | 53-03-34 | mousosh19@mail.ru | Пицхелаури  Этери  Арчиловна | 08:30-18:00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №21 | 362003  ул.Гадиева, 10 | 75-27-90  75-14-59 | [Rsovladikavkaz21@list.ru](mailto:Rsovladikavkaz21@list.ru) | Гадзацева  Наталья  Федоровна | 08:30-18:00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 22 | 362043,  ул. А. Кесаева, 23, | 77-81- 53 | [vladikavkaz22@list.ru](mailto:vladikavkaz22@list.ru), | Ситохова  Зара  Сергеевна | 08:30-18:00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №24 | 362043  ул. Леваневского, 49 | 74-50-78 | [vladikavkaz24@mail.ru](mailto:Vladikavkaz24@mail.ru), , | Кибизов  Феликс  Новагович | 08:30-18:00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №25 | 362042   ул. Мичурина/ Остаева, д. 8/5 | 74-44-49 | [vladikavkaz25@list.ru](mailto:Vladikavkaz25@list.ru), | Богданова  Татьяна  Викторовна | 08:30-18:00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №26 | 362020,  пр. Коста, 221 | 51-73-30 | [vladikavkaz26@list.ru](mailto:vladikavkaz18@list.ru) | Туккаева Зара Еламурзаевна | 08:30-17:00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №27 им. Ю.С. Кучиева | 362027,  ул. Миллера, 32 | 53-74-15 | [sh27vlad@rambler.ru](mailto:sh27vlad@rambler.ru), | Дзадзиева Земфира Дзарахметовна | 08:00-18:00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №29 с углубленным изучением английского языка | 362000,  ул. Шмулевича, 10 | 53-97-95 | [vladikavkaz29@list.ru](mailto:Vladikavkaz29@list.ru), | Лохова  Лариса  Петровна | 08:30-18:00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №30 | 362003  пр.Коста, 172 | 75-40-81 | [vladikavkaz30@list.ru](mailto:Vladikavkaz30@list.ru), | Караева  Людмила  Андреева | 08:30-18:00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №31 | 362911,  п.Заводской,  ул.Эльхотовская, 40 | 73-18-75 | [vladikavkaz31@list.ru](mailto:Vladikavkaz31@list.ru), | Варзиева  Залина  Амурхановна | 08:30-18:00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 33 им. Заурбека Калоева | 362000,   ул.Калоева, 408 | 74-04-48,  74-00-82 | [school\_33@list.ru](mailto:School_33@list.ru), | Хабаева  Марина  Муратовна | 08:30-17:00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №34 | 362910, пос. Заводской , ул. Бульварная, 73; | 73-10-14 | [vladikavkaz34@list.ru](mailto:Vladikavkaz34@list.ru), | Макоева  Валентина  Георгиевна | 08:00-18:00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 36 | 362031  ул. Московская, 15 а, | 74-11-80, 74-42-84,   74-02-96 | [schkola36@rambler.ru](mailto:Schkola36@rambler.ru), | Цаллагова  Тая  Амурхановна | 08:30-18:00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №37 | 362023   ул. Карцинская 82, | 56-90-26, 58-04-29 | [vladikavkaz37@list.ru](mailto:Vladikavkaz46@list.ru), | Юсупова  Лилия  Энверовна | 08:30-18:00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 38 (многопрофильная) | 362035,  ул.Гугкаева, 24, | 51-52-39, 51-52-75, 51-52-41 | [sk38os.27@mail.ru](mailto:sk38os.27@mail.ru) | Сланова  Мадина Таймуразовна | 08:30-18:00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 39 | 362039, ул.Галковского,227а, | 77-44-96 | [ALANIA-COSH39@yandex.ru](mailto:ALANIA-COSH39@yandex.ru), | Кочиева  Ирина  Сергеевна | 08:30-18:00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 40 | 362043, ул. А.Кесаева, д.7 | 77-81-83,  77-80-91, 77-81-78 | [vladikavkaz\_40@list.ru](mailto:vladikavkaz_40@list.ru), | Зеленская  Светлана  Аркадьевна | 08:30-18:00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №41 с углубленным изучением немецкого языка | 362045,  ул. А. Кесаева, 28, | 77-96-59; 77-76-47;  77-96-40 | [shkola\_41@mail.ru](mailto:shkola_41@mail.ru), | Цебоева  Эмма  Казбековна | 08:30-18:00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 42 | 362047,   ул. Весенняя,6, | 57-02-58,  77-12-77 | [S42\_70@MAIL.RU](mailto:S42_70@MAIL.RU) | Дзагурова  Фатима  Омаровна | 08:30-18:00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №43 | 362048  ул. Кырджалийская, 19 | 52-43-55 | [vladikavkaz43@list.ru](mailto:Vladikavkaz43@list.ru), | Кесаева  Аида  Таймуразовна | 08:30-18:00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная многопрофильная школа №44 им. В Кудзоева | 362048  пр. Доватора, 35 а | 52-17-61, 52-50-08 | [somsh44@mail.ru](mailto:somsh44@mail.ru) | Цуциева  Татьяна  Николаевна | 08:30-18:00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение гимназия № 45 имени  Ж.Дюмезиля | 362007  ул.Кутузова,69 а | 64-09-82,  64-06-48 | [vladikavkaz45@list.ru](mailto:vladikavkaz45@list.ru), | Мзокова  Алла  Хасановна | 08:30-18:00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 46 имени Героя Советского Союза Ибрагима Магометовича Дзусова | 362000,  ул.Дзусова,36, | 61-71-40; 61-71-29;  61-71-26 | [vladikavkaz46@list.ru](mailto:Vladikavkaz46@list.ru), | Газзаева  Валентина  Григорьевна | 08:30-18:00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 48 | 362047,  ул.Весенняя, 17 | 57-33-22,  57-73-33 | [vladikavkaz48@list.ru](mailto:Vladikavkaz46@list.ru), | Черепов  Владимир  Анатольевич | 08:30-18:00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 50 | 362025  ул.Церетели25 | 54-66-84,  53-63-06 | [vladikavkaz50@list.ru](mailto:Vladikavkaz46@list.ru), | Бурнацев  Алан  Тотрбекович | 08:30-18:00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение- лицей г. Владикавказа | 362003,   ул. Тогоева, 48 | 55-27-82 | **vladikavkazlic@rambler.ru,** | Бирагова  Лиана Львовна | 08:30-18:00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение вечерняя (сменная) общеобразовательная школа №2 | ул. В. Баллаева 17, | 53-24-22,  53-27-16 | [totalnik@yandex.ru](mailto:totalnik@Yandex.ru), | Кочетова  Наталья  Николаевна | 08:30-18:00 |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа с. Балта  Структурное подразделение с.Чми | 362901 РСО-Алания,   с. Балта,  ул. Интернациональная, 78, | 69-31-44 | [VL-balta@list.ru](mailto:VL-balta@list.ru) |  | 08:30-14:00 |

**Приложение 3**

**Форма заявления на предоставление муниципальной услуги**

**«Предоставление информации об организации начального, среднего и дополнительного профессионального образования»**

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

(наименование учреждения)

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

(Ф.И.О. руководителя учреждения)

Заявителя (представителя заявителя)

фамилия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

имя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

отчество\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

место регистрации:

город \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

улица\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

дом \_\_\_\_\_\_\_\_\_ корп. \_\_\_\_\_\_\_\_кв.\_\_\_\_\_\_\_

телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

e-mail:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

паспорт (или иной документ,

удостоверяющий личность):

серия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

выдан\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Прошу предоставить информацию об организации «Предоставление информации об организации начального, среднего и дополнительного профессионального образования»

(нужное подчеркнуть).

Форма получения ответа: лично в руки, по почте с уведомлением, по электронной почте (подчеркнуть нужный вариант).

Подпись

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

**Приложение № 4**

**Блок-схема**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Предоставление информации об организации начального, среднего и дополнительного профессионального образования»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Прием (получение) муниципальным образовательным учреждением заявления  от получателя муниципальной услуги | | |
|  |  | |
| Регистрация заявления получателя муниципальной услуги | | |
|  |  | |
| Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги либо о приостановлении предоставления муниципальной услуги | | |
|  |  | |
| В случае принятия решения о предоставлении муниципальной услуги организуется работа по предоставлению муниципальной услуги в форме ответа на заявление, жалобу, обращение получателя муниципальной услуги | В случае отказа в предоставлении муниципальной услуги либо приостановления предоставления муниципальной услуги заявителю направляется мотивированный ответ о причинах отказа в предоставлении муниципальной услуги либо приостановления предоставления муниципальной услуги | |
|  | |  |
| Направляется ответ | | |