УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации Еткульского муниципального района

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ г. № \_\_\_\_

**Административный регламент муниципальной услуги**

**«Предоставление информации о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний»**

**I. Общие положения**

1. Настоящий административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества, доступности и оперативности предоставления заявителям информации в сфере образования, создания необходимых условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

**1.2.** Исполнение муниципальной услуги осуществляется Управлением образования Еткульского муниципального района и подведомственными общеобразовательными организациями.

**1.3.** УО приисполнениимуниципальной услуги осуществляет взаимодействие с:

- государственным бюджетным учреждением дополнительного профессионального образования «Региональный центр оценки качества и информатизации образования» (далее – ГБУ ДПО РЦОКИО) в форме осуществления организационного и информационного сопровождения процедуры проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования;

- областным государственным бюджетным образовательным учреждением дополнительного профессионального образования «Челябинский институт переподготовки и повышения квалификации работников образования» (далее – ЧИППКРО) в части подготовки кадров для проведения государственной итоговой аттестации обучающихся;

- руководителями общеобразовательных организаций.

**1.4.** Перечень основных нормативных правовых актов, определяющих полномочия по предоставлению муниципальной услуги:

* Конституция Российской Федерации;
* Федеральный закон от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
* Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ (ред. от 27.11.2017) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
* Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
* Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.11.2018 №189/1513 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего образования»;
* Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.11.2018 №190/1512 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего общего образования».

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**2.1.** Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний».

**2.2.** Ответственный исполнитель муниципальной услуги - Управление образования Еткульского муниципального района (далее – УО).

Также Управление образования является ответственным за качество предоставления муниципальной услуги, за издание и исполнение нормативных актов и документации по организации и контролю предоставления муниципальной услуги.

**2.3.** Получателями муниципальной услуги являются:

- общеобразовательные организации района;

- выпускники общеобразовательных организаций района, в том числе иностранные граждане, лица без гражданства, беженцы, вынужденные переселенцы, освоившие образовательные программы основного и среднего общего образования в очной, очно-заочной, заочной формах, а также в форме экстерната, семейного образования или самообразования и допущенных в текущем учебном году к государственной итоговой аттестации (далее – ГИА);

- руководители пунктов проведения экзаменов (далее – ППЭ);

-родители (законные представители) выпускников общеобразовательных организаций района;

- учителя.

**2.4.** Административные процедуры в рамках предоставления муниципальной услуги осуществляются специалистами Управления образования, а также специалистами общеобразовательных организаций (далее совместно - специалисты) в соответствии с установленным разграничением должностных обязанностей. Сведения об участниках, предоставляющих муниципальную услугу, размещены в приложении 1 к регламенту.

**2.5.** Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление в полном объёме информации о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний.

**2.6.** Сроки предоставления муниципальной услуги:

* 1. время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 30 минут;
  2. письменные обращения заявителя рассматриваются должностными лицами с учётом времени, необходимого для подготовки ответа, в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации письменного обращения;
  3. время ответа на обращение, заданное по телефону, не должно превышать 10 минут;
  4. по электронной почте ответ направляется в срок, не превышающий 10 дней со дня регистрации обращения.
  5. Датой обращения заявителя является день регистрации обращения в Управлении образования или общеобразовательной организации.
  6. Перечень основных нормативных правовых актов, определяющих полномочия по предоставлению муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;

- Федеральный закон от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ (ред. от 27.11.2017) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.11.2018 №189/1513 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего образования»;

- приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.11.2018 №190/1512 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего общего образования».

* 1. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- письменное обращение заинтересованного лица по вопросу предоставления информации о результатах сданных экзаменов, тестировании и иных вступительных испытаний;

- паспорт (или его копия) заявителя.

Документы предоставляются на русском языке либо имеют заверенный в установленном действующим законодательством порядке перевод на русский язык.

Требовать от заявителя документы, не предусмотренные данным пунктом, а также действующим законодательством, не допускается.

Образцы заявления для получения муниципальной услуги размещены в приложении 2 к настоящему регламенту.

* 1. Заявление и иные документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, предоставляемые в форме электронных документов, оформляются в соответствии с требованиями к формату подобных документов, установленными уполномоченными федеральными органами исполнительной власти, и подписываются в соответствии с требованиями Федерального закона от 06.04.2011 №63-ФЗ «Об электронной подписи» и Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
  2. В письменном обращении заявителя в обязательном порядке должны быть указаны:

- либо наименование общеобразовательной организации, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица общеобразовательной организации;

- фамилия, имя, отчество заявителя;

- почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ,или уведомление о переадресации обращения, или уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

- контактный телефон заявителя;

- изложение сути обращения;

- личная подпись заявителя;

- дата обращения.

* 1. Прием специалистами производится без предварительной записи. Специалисты на личном приеме должны принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы, в случае необходимости с привлечением компетентных специалистов.
  2. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалисты, осуществляющие индивидуальное устное информирование, могут предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо согласовать другое время для устного информирования.

При ответе на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа предоставления муниципальной услуги, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

* 1. Основания для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- заявление не подлежит прочтению;

- запрос о предоставлении муниципальной услуги находится не в компетенции органа, предоставляющего муниципальную услугу.

* 1. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги либо приостановления (прекращения) предоставления муниципальной услуги:
  2. при письменном обращении (в том числе, переданном по электронным каналам связи) получателя услуги:
* несоответствие письменного обращения требованиям, указанным в пункте 2.11 настоящего регламента;
* в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу специалиста, а также членов его семьи;
* текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается получателю услуги, направившему обращение, при условии, что его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, в течение 7 дней с момента поступления обращения (регистрации) в Управление образования, общеобразовательные организации;
* в письменном обращении получателя услуги содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Управление образования или направлялись одному и тому же должностному лицу;
* письменное обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
* запрашиваемая информация содержит персональные данные других граждан.
  1. при устном обращении заявителя:
* нецензурное, либо оскорбительное обращение со специалистом, угрозы жизни, здоровью и имуществу специалиста, а также членов его семьи;

3) обращение с заявлением ненадлежащего лица.

* 1. В случае принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги, специалист письменно (при письменном обращении заявителя) либо устно (при устном обращении заявителя) уведомляет об этом получателя услуги с объяснением причин отказа.

В случае 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 Управление образования, общеобразовательную организацию или соответствующему специалисту.

* 1. В соответствии с действующим законодательством муниципальная услуга предоставляется бесплатно.
  2. Максимально допустимое время ожидания в очереди при личном обращении заявителя не должно превышать 15 минут.
  3. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги в день запроса.
  4. Требования к местам предоставления муниципальной услуги:

1. помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются в зданиях общеобразовательных организаций, Управления образования;
2. центральный вход в здание Управления образования, общеобразовательной организации оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей наименование учреждения;
3. места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются: информационными стендами, стульями и столами для возможности оформления документов;
4. места ожидания в очереди на предоставление или получение документов оборудованы стульями. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для получателей услуги и оптимальным условиям работы специалистов;
5. кабинеты приёма получателей услуг должны быть оборудованы информационными табличками с указанием:

- номера кабинета;

- фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление услуги;

- времени приёма граждан;

- времени перерыва на обед, технического перерыва.

6) места для заполнения необходимых документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются бланками заявлений, письменными принадлежностями;

7) в местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общего пользования и хранения верхней одежды посетителей;

8) места предоставления муниципальной услуги должны соответствовать требованиям по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к объектам инфраструктуры с учётом специфики и норм Федерального закона от 24.11.1995 г. №181-ФЗ (при наличии финансового обеспечения).

**2.21.** Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- своевременный приём граждан;

- соблюдение требований настоящего административного регламента при предоставлении муниципальной услуги;

- полнота оказания муниципальной услуги в соответствии с установленными административным регламентом требованиями;

- результативность оказания муниципальной услуги;

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги.

* 1. Основными требованиями к информированию заявителей о правилах исполнения муниципальной услуги являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- чёткость в изложении информации;

- полнота информирования;

- наглядность форм предоставляемой информации (при письменном информировании);

- удобство и доступность получения информации;

- оперативность предоставления информации.

* 1. Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами при личном контакте с получателем услуги, а также с использованием средств почтовой, телефонной связи, электронной почты, с использованием информационных материалов, размещенных на официальном сайте Управления образования, на информационных стендах, размещенных в помещении Управления образования и образовательных организаций. Специалисты осуществляют информирование:

- о местонахождении и графике работы Управления образования, о способах получения информации, о месте нахождения и графике работы образовательных организаций;

- о справочных телефонах Управления образования и образовательных организаций;

- об адресах официальных сайтов администрации Еткульского муниципального района, Управления образования, образовательных организаций и адресах электронной почты Управления образования и образовательных организаций;

- о порядке получения информации заинтересованными лицами по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги;

- о порядке предоставления муниципальной услуги.

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

**3.1.** Состав и последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении муниципальной услуги, показаны на блок-схеме (приложение 3).

* 1. Требования к порядку и сроки выполнения административных процедур:
     1. основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации документов от заявителя является личное обращение получателя услуги к специалистам Управления образования, общеобразовательных организаций, направление заявления по почте (в том числе посредством передачи обращения через электронные каналы связи);
     2. при поступлении письменного обращения от заявителя по почте должностные лица Управления образования, образовательных организаций, ответственные за приём и регистрацию документов:

- ставят отметку о получении и дату приёма письменного обращения от заявителя в журнале регистрации;

- направляют зарегистрированное обращение заявителя для нанесения резолюции (поручения) руководителю Управления образования или руководителям общеобразовательных организаций либо их заместителям в соответствии с установленным распределением обязанностей;

- регистрируют в системе автоматизированного делопроизводства и электронного документооборота «Дело» сведения о специалисте, которому направляется обращение;

**3.2.3** при поступлении письменного обращения в электронном виде должностные лица Управления образования, общеобразовательных организаций, ответственные за приём и регистрацию документов:

- распечатывают письменное обращение;

- фиксируют факт получения письменного обращения в электронном виде в журнале регистрации;

- направляют получателю услуги подтверждение о получении обращения;

- направляют зарегистрированное обращение получателя услуги для нанесения резолюции (поручения) руководителю Управления образования или руководителям общеобразовательных организаций либо их заместителям в соответствии с установленным в Управлении образования и общеобразовательных организациях распределением обязанностей;

-регистрируют сведения о специалисте, которому направляется обращение;

**3.2.4** при личном обращении заявителя должностные лица Управления образования, общеобразовательных организаций, ответственные за прием и регистрацию документов:

- принимают письменное обращение (в 2-х экземплярах);

- на втором экземпляре обращения ставят подпись о его принятии и возвращают заявителю;

- ставят отметку о получении и дату приёма письменного обращения от заявителя в журнале регистрации;

- направляют зарегистрированное обращение заявителя для нанесения резолюции (поручения) руководителю Управления образования или руководителям общеобразовательных организаций, либо их заместителям в соответствии с установленным распределением обязанностей;

- регистрируют сведения о специалисте, которому направляется обращение;

* + 1. при устном обращении заявителя в Управление образования, общеобразовательные организации должностные лица, ответственные за приём и регистрацию документов, направляют заявителя к соответствующим специалистам, которые принимают его лично и фиксируют устное обращение в журнале регистрации.

Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более 1 дня с момента поступления обращения получателя услуги в Управление образования, образовательные организации;

* 1. Рассмотрение обращения заявителя:
     + 1. основанием для начала исполнения административной процедуры является получение специалистом, которому поручено исполнение, письменного обращения получателя услуги, с резолюцией руководителя (при письменном обращении заявителя), а при устном обращении - личный прием заявителя специалистом;
       2. в рамках исполнения административной процедуры специалист проверяет обращение на предмет соответствия перечню, указанному в пункте 2.9 настоящего регламента;
       3. в случае наличия оснований, предусмотренных пунктами 2.14 и 2.15 настоящего регламента, специалист письменно (при письменном обращении заявителя) либо устно (при личном обращении заявителя) уведомляет заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги, а также разъясняет причины отказа (приложение 4). Отказ согласовывается с руководителем Управления образования (руководителем общеобразовательной организации);
       4. в случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, изложенных в пунктах 2.14 и 2.15 настоящего регламента, специалист переходит к исполнению следующей административной процедуры;

5) срок исполнения данной административной процедуры составляет не более 3 дней с момента вынесения резолюции (поручения) руководителем Управления образования (руководителем общеобразовательной организации) (при письменном обращении получателя услуги), а при устном обращении - с момента приема заявителя специалистом лично.

* 1. Результат исполнения муниципальной услуги:

**3.4.1** результатом исполнения административной процедуры при письменном обращении заявителя является:

**-**  регистрация обращения;

- направление зарегистрированного обращения для нанесения резолюции (поручения) руководителем Управления образования или руководителем общеобразовательной организации (или их заместителями в соответствии с установленным распределением обязанностей);

- передача обращения специалисту для исполнения;

* + 1. результатом исполнения административной процедуры при устном обращении получателя услуги является личный приём получателя услуги специалистом;
  1. До сведения участников ГИА результаты сданных ими экзаменов доводятся по защищенным каналам связи после объявления результатов:

- Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки для выпускников 11-х классов;

- ГБУ ДПО РЦОКИО для выпускников 9-х классов.

**3.6.** Управление образования размещает результаты ГИА, результаты тестирования отдельно для каждой общеобразовательной организации в деловой почте.

**3.7.** Муниципальная услуга считается предоставленной, если заявителю предоставлена запрашиваемая информация или мотивированный отказ в рассмотрении обращения.

**IV. Формы контроля исполнения административного регламента**

* 1. Контроль рассмотрения обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав и законных интересов граждан.
  2. Контроль рассмотрения обращений граждан состоит из:

1)текущего контроля соблюдения и исполнения ответственными должностными лицами положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к исполнению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами;

* 1. контроля полноты и качества исполнения муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан.
  2. Текущий контроль соблюдения и исполнения ответственными должностными лицами положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к исполнению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами, осуществляет руководитель Управления образования. Текущий контроль осуществляется постоянно.
  3. Контроль полноты и качества исполнения муниципальной услуги осуществляется начальником Управления образования путем проведения проверок и включает в себя выявление и устранение нарушений прав, законных интересов граждан при исполнении муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц Управления образования и образовательных организаций.
  4. Результаты проведения проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки, предложения по их устранению.
  5. По результатам проведения проверок в случае выявления нарушений прав получателя услуги осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
  6. Должностные лица, ответственные за организацию работы по исполнению муниципальной услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения административных процедур, указанных в настоящем регламенте, решения, действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.
  7. Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.
  8. Ответственность за исполнение муниципальной услуги возлагается на руководителя Управления образования и руководителей общеобразовательных организаций.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу**

1. Получатель услуги имеет право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц Управления образования, общеобразовательных организаций в досудебном (внесудебном) порядке.
2. Получатель услуги вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги должностным лицом, обратившись в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме к руководителям общеобразовательных организаций, руководителю Управления образования либо Главе Еткульского муниципального района.
3. Получатель услуги (заявитель) может обратиться с жалобой в следующих случаях:
   * 1. нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
     2. нарушение срока предоставления муниципальной услуги, в том чмсле в многофункциональном центре; в указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определённом частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2012 №210-ФЗ;
     3. требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
     4. отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у Заявителя;
     5. отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
     6. затребование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
     7. отказ Управления образования, образовательной организации, должностного лица Управления образования, образовательной организации в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
     8. нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;
     9. приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
     10. требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги.
4. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Управления образования или образовательной организации, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приёме заявителя.
5. Жалоба должна содержать:
   * 1. наименование Управления образования, образовательной организации, должностного лица, предоставляющего услугу;
     2. фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ заявителю.
     3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Управления образования, образовательной организации, должностного лица, предоставляющих услугу;
     4. доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Управления образования, образовательной организации и должностного лица, предоставляющих услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.
6. Жалоба должна быть написана на русском языке разборчивым почерком, не должна содержать нецензурных выражений.
7. Жалоба, поступившая в Управление образования, образовательную организацию подлежит рассмотрению должностным лицом, наделённым полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня её регистрации, а в случае обжалования отказа Управления образования, образовательной организации, должностного лица, предоставляющих услугу, в приёме 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 её регистрации.
8. По результатам рассмотрения жалобы Управление образования, образовательная организация принимают одно из следующих решений:

5.8.1 удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документов;

* + 1. отказать в удовлетворении жалобы.

1. Не позднее дня, следующего за днём принятия решения, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.
2. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить Заявителю в целях получения муниципальной услуги.
3. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.
4. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделённое полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.
5. Жалоба заявителя считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы по существу всех поставленных в жалобе вопросов.
6. Жалобы на решения, принятые руководителем образовательной организации, подаются на имя начальника Управления образования.

Жалобы на решения, принятые руководителем Управления образования, подаются на имя Главы Еткульского муниципального района.

1. Информация о месте приема Главой Еткульского муниципального района, а также об установленных для приема днях и часах размещается на официальном сайте администрации Еткульского муниципального района [**http://admetkul.ru/.**](http://admetkul.ru/)
2. Список номеров служебных телефонов, почтовый адрес, адрес электронной почты, адрес официального интернет-сайта Управления образования, по которым граждане могут обратиться для получения консультаций или по рассмотрению жалоб в соответствии с настоящим регламентом, приведены в приложении 1.

Приложение 1

**Список номеров служебных телефонов, почтовый адрес, адрес электронной почты, официальный интернет- сайт Управления образования**

|  |  |
| --- | --- |
| Местонахождение | 456560, Челябинская область, с. Еткуль,  ул. Первомайская, д. 2 |
| Номер телефона/факс приёмной | 8(35145)21341 |
| Интернет-сайт | <http://www.etkul-uo.ucoz.ru/> |
| Адрес электронной почты | [etkulroo2@yandex.ru](mailto:etkulroo2@yandex.ru) |
| Начальник |  |
| Заместитель начальника | Уварина Лариса Ивановна |
| Номер телефона заместителя начальника | 8(35145)21537 |

**Справочные телефоны сотрудников Управления образования, ответственных за информирование о предоставлении муниципальной услуги**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование должности | № телефона |
| 1 | Начальник отдела общего и дополнительного образования | 8(35145)22818 |
| 2 | Старший инспектор общего образования | 8(35145)21537 |
| 3 | Методист по коррекционной работе | 8(35145)21553 |

**График работы Управления образования**

|  |  |
| --- | --- |
| понедельник | с 8 час. до 17 час. |
| вторник - пятница | с 8 час. до 16 час. |
| перерыв на обед | с 12 час. до 13 час. |
| выходные дни | суббота, воскресенье |

Сведения о графике (режиме) работы организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, размещаются на стендах в помещениях образовательных организаций.

**Сведения об образовательных организациях, участвующих в предоставлении муниципальной услуги**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Полное (краткое) наименование ОО  по уставу | Перечень реализуемых образовательных программ | Юридический адрес, № стационарного телефона, адрес электронной почты, адрес официального сайта | ФИО руководителя |
| **Общеобразовательные организации:** | | | | |
| **начальные общеобразовательные школы** | | | | |
| 1 | муниципальное казённое общеобразовательное учреждение «Приозёрная начальная общеобразовательная школа»  (МКОУ «Приозёрная НОШ») | начальное общее образование | 456578, Челябинская область, Еткульский район, п. Приозёрный, ул. Школьная, д. 11.  Стационарного телефона нет  e-mail: [voloshinamargarita@mail.ru](mailto:voloshinamargarita@mail.ru)  <http://priozernoe.ucoz.ru/> | Волошина Маргарита Александровна |
| 2 | муниципальное казённое общеобразовательное учреждение «Печёнкинская начальная школа» (МКОУ «Печёнкинская НШ») | дошкольное образование;  начальное общее образование | 456569, Челябинская область, Еткульский район, д. Печёнкино, ул. Набережная, д. 22  Тел. 8(35145)55540  e-mail: [pechenkino2017@mail.ru](mailto:pechenkino2017@mail.ru)  <http://a9507220.beget.tech/> | Константинова Татьяна Сергеевна |
| 3 | муниципальное казённое общеобразовательное учреждение «Погорельская начальная школа» (МКОУ «Погорельская НШ») | дошкольное образование;  начальное общее образование | 456578, Челябинская область, Еткульский район, д. Погорелка, ул. Центральная, д. 13  Тел.8(35145)92270  e-mail: [pogorelcka.shkola-sad@yandex.ru](mailto:pogorelcka.shkola-sad@yandex.ru)  <http://pogorelka.caduk.ru/> | Соколова  Лариса Владимировна |
| **основные общеобразовательные школы** | | | | |
| 4 | муниципальное казённое общеобразовательное учреждение «Белоусовская основная общеобразовательная школа»  (МКОУ «Белоусовская ООШ») | дошкольное образование;  начальное общее образование;  основное общее образование | 456565, Челябинская область, Еткульский район, с. Белоусово, ул. Октябрьская, д. 17  Тел.8(35145)98116  e-mail: [schoolbelousovo@yandex.ru](mailto:schoolbelousovo@yandex.ru)  <http://mkou-belousovskaya-oosch1957.edusite.ru/> | Гебель  Олег Фридрихович |
| 5 | муниципальное казённое общеобразовательное учреждение «Лебедёвская основная общеобразовательная школа»  (МКОУ «Лебедёвская ООШ») | дошкольное образование;  начальное общее образование;  основное общее образование | 456570, Челябинская область, Еткульский район, с. Лебедёвка, ул. Первомайская, д. 11  Тел.8(35145)92668  e-mail: [leb\_shkola@mail.ru](mailto:leb_shkola@mail.ru)  <http://www.74444s006.edusite.ru/> | Смирнова  Светлана Александровна |
| 6 | муниципальное казённое общеобразовательное учреждение «Пискловская основная общеобразовательная школа»  (МКОУ «Пискловская ООШ») | дошкольное образование;  начальное общее образование;  основное общее образование | 456579, Челябинская область, Еткульский район, с. Писклово, ул. Школьная, д. 1а.  Тел.8(35145)96315  e-mail: [pisklovo@mail.ru](mailto:pisklovo@mail.ru)  <http://pisklovo.ucoz.ru/> | Алиханова Людмила Романовна |
| 7 | муниципальное казённое общеобразовательное учреждение «Потаповская основная общеобразовательная школа»  (МКОУ «Потаповская ООШ») | дошкольное образование;  начальное общее образование;  основное общее образование | 456578, Челябинская область, Еткульский район, д. Потапово, ул. Совхозная, д. 26.  Стационарного телефона нет  e-mail: [oosh.potapovskaya@mail.ru](mailto:oosh.potapovskaya@mail.ru)  <http://74444s012.edusite.ru/> | Уварова  Асия Гаптрахмановна |
| 8 | муниципальное казённое общеобразовательное учреждение Шибаевская основная общеобразовательная школа  (МКОУ Шибаевская ООШ) | начальное общее образование;  основное общее образование | 456578, Челябинская область, Еткульский район, с. Шибаево, ул. Халтурина, д. 11  Стационарного телефона нет  e-mail: [shibaevskayaoosh@mail.ru](mailto:shibaevskayaoosh@mail.ru)  <http://shibaevo.ucoz.site/> | Ухалова  Галина Михайловна |
| **средние общеобразовательные школы** | | | | |
| 9 | муниципальное казённое общеобразовательное учреждение «Белоносовская средняя общеобразовательная школа»  (МКОУ «Белоносовская СОШ») | начальное общее образование;  основное общее образование;  среднее общее образование | 456568, Челябинская область, Еткульский район, п. Белоносово, ул. Советская, д. 15а  Тел.8(35145)95021  e-mail: [mak\_natascha@mail.ru](mailto:mak_natascha@mail.ru)   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  | | | | | [http://www.belonosovo.ucoz.ru](http://belonosovo.ucoz.ru/) |  |  |  | | Ефремовцева Любовь Александровна |
| 10 | муниципальное казённое общеобразовательное учреждение «Еманжелинская средняя общеобразовательная школа»  (МКОУ «Еманжелинская СОШ») | начальное общее образование;  основное общее образование;  среднее общее образование;  дополнительное образование детей и взрослых | 456574, Челябинская область, Еткульский район, с. Еманжелинка, ул. Школьная, д. 1.  Тел.8(35145)93322  e-mail: [emanjelink@yandex.ru](mailto:emanjelink@yandex.ru)  <http://emanmousoch.ucoz.ru/> | Королёва  Оксана Николаевна |
| 11 | муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Еткульская средняя общеобразовательная школа» (МБОУ «Еткульская СОШ») | начальное общее образование;  основное общее образование;  среднее общее образование;  дополнительное образование детей и взрослых | 456560, Челябинская область, Еткульский район, с. Еткуль, ул. Ленина, д. 30  Тел.8(35145)21531  e-mail: [etkulschool@ya.ru](mailto:etkulschool@ya.ru)  <http://74444s003.edusite.ru/> | Рафикова  Зайтуна Иргалеевна |
| 12 | муниципальное казённое общеобразовательное учреждение «Каратабанская средняя общеобразовательная школа»  (МКОУ «Каратабанская СОШ») | начальное общее образование;  основное общее образование;  среднее общее образование | 456572, Челябинская область, Еткульский район, с. Каратабан, ул. Солнечная, д. 28.  Тел.8(35145)94113  e-mail: [karataban@list.ru](mailto:karataban@list.ru)  <http://74444s004.edusite.ru/> | Петрова  Тамара Александровна |
| 13 | муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Коелгинская средняя общеобразовательная школа имени дважды Героя Советского Союза С.В. Хохрякова»  (МБОУ «Коелгинская СОШ») | дошкольное образование;  начальное общее образование;  основное общее образование;  среднее общее образование | 456576, Челябинская область, Еткульский район, с. Коелга, ул. Советская, д. 5;  Тел.8(35145)92271  e-mail: [koelga\_school@mail.ru](mailto:koelga_school@mail.ru)  http://koelga-school.3dn.ru/ | Костенко  Ольга Анатольевна |
| 14 | муниципальное казённое общеобразовательное учреждение «Новобатуринская средняя общеобразовательная школа»  (МКОУ «Новобатуринская СОШ») | начальное общее образование;  основное общее образование;  среднее общее образование | 456573, Челябинская область, Еткульский район, п. Новобатурино, ул. Центральная,  д. 3  Тел.89588819381  e-mail: [novobaturino@mail.ru](mailto:novobaturino@mail.ru)  [http://74444s007.edusite.ru/p44aa1.htm](http://74444s007.edusite.ru/p44aa1.html) | Кокотчикова Татьяна Дмитриевна |
| 15 | муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Селезянская средняя общеобразовательная школа»  (МБОУ «Селезянская СОШ») | начальное общее образование;  основное общее образование;  среднее общее образование;  дополнительное образование детей и взрослых | 456564, Челябинская область, Еткульский район, с. Селезян, ул. Мира, д. 38  Тел.8(35145)92416  e-mail: [selezan@mail.ru](mailto:selezan@mail.ru)  <http://74444s009.edusite.ru/> | Корабельников Юрий Владимирович |
| 16 | муниципальное казённое общеобразовательное учреждение «Таяндинская средняя общеобразовательная школа» (МКОУ «Таяндинская СОШ») | начальное общее образование;  основное общее образование;  среднее общее образование | 456578, Челябинская область, Еткульский район, с. Таянды, ул. Школьная, д. 1  Стационарного телефона нет  e-mail: [tayand-school@yandex.ru](mailto:tayand-school@yandex.ru)  <http://www.74444s010.edusite.ru/> | Дельянова  Наталья Владимировна |

Приложение 2

**Образцы заявлений**

Начальнику

Управления образования

администрации Еткульского

муниципального района

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

фамилия И.О.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

Ф.И.О. заявителя полностью

проживающего (- ей) по адресу:\_\_\_

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

контактный телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

заявление

Прошу Вас предоставить мне информацию о \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

указать конкретно какая нужна информация

«\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ года \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись заявителя фамилия И.О. заявителя

На обработку персональных данных согласен (согласна).

«\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ года \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись заявителя фамилия И.О. заявителя

Директору

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

фамилия И.О.

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

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

указать сокращённое наименование школы

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

Ф.И.О. заявителя полностью

проживающего (- ей) по адресу:\_\_\_

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

контактный телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

заявление

Прошу Вас предоставить мне информацию о \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

указать конкретно какая нужна информация

«\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ года \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись заявителя фамилия И.О. заявителя

На обработку персональных данных согласен (согласна).

«\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ года \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись заявителя фамилия И.О. заявителя

Приложение 3

**Блок – схема предоставления административных процедур муниципальной услуги**

Заявитель

Направление обращения

Отказ в предоставлении муниципальной услуги

Предоставление требуемой информации

Рассмотрение обращения заявителя

нет

да

Заявление и представленные документы соответствуют установленным требованиям

Приём и регистрация документов заявителя

электронной почтой

лично

почтой

Приложение 4

**Уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги**

*заполняется на бланке Управления образования (общеобразовательной организации)*

Уважаемый (ая)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

имя и отчество заявителя

Настоящим письмом уведомляем Вас о том, что в предоставлении муниципальной услуги отказано в связи с тем, что является нарушением \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ссылка на соответствующий пункт настоящего Регламента или нормативно- правовой акт

Руководитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

М.П. подпись Фамилия И.О.