

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
**МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 31»**  
**предоставления услуги по информированию об образовательных программах и**  
**учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах**  
**(модулях), годовых календарных учебных графиках**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления услуги по представлению информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках (далее – административный регламент) устанавливает порядок предоставления услуги и стандарт предоставления услуги.

1.2. Заявителями на предоставление услуги являются любые физические лица либо представители заявителя, действующие на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации, обратившиеся с запросом о предоставлении услуги по представлению информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках в МБОУ «СОШ №31»г. Калуги (далее - учреждение)

1.3. Порядок информирования о предоставлении услуги.

1.3.1. Информация о месте нахождения (адресе), графике работы учреждения сообщается по телефонам учреждения (приложение 2 к настоящему административному регламенту), а также размещается на сайте МБОУ «СОШ №31»г. Калуги <http://sch31-kaluga.ru> и информационных стендах внутри здания.

1.3.2. Информация о порядке предоставления услуги, сведения о ходе предоставления указанной услуги могут быть в управлении образования города Калуги (далее – управление образования) (тел. приемной – 56-39-08, e-mail: [uprobr@kaluga.ru](mailto:uprobr@kaluga.ru)), на сайте управления образования (<http://www.uprobr.kaluga.com>), на официальном сайте Городской Управы города Калуги (<http://www.kaluga-gov.ru>, раздел «Электронный муниципалитет»), а также в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и (или) в региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Калужской области».

1.3.3. На сайте учреждения размещается информация, включающая:

- общие сведения об учреждении с указанием телефонов;
- перечень образовательных программ, реализуемых учреждением;
- документы, необходимые для организации образовательного процесса.

1.3.4. На информационном стенде, в помещениях, предназначенных для приема заявителей, размещается следующая информация: извлечения из правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению услуги; график приема заявителей, образцы оформления документов, необходимых для предоставления услуги, и требования к ним; настоящий административный регламент. Размещенная информация должна отвечать следующим основным требованиям: быть достоверной, полной, четкой в изложении.

1.3.5. Информация, представляемая заявителям об услуге, является открытой и общедоступной, представляется им при личном или письменном обращении, в электронном виде.

1.3.6. Для получения информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках заявитель обращается:

- в устной форме лично, по телефону или в письменной форме в МБОУ «СОШ №31»г. Калуги;

- в электронном виде – по электронному адресу учреждения- [sch31@uo.kaluga.ru](mailto:sch31@uo.kaluga.ru).

1.3.7. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителя лица, ответственные в учреждении за предоставление услуги, подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, в которое позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

## 2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги: услуга по представлению информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках (далее – услуга).

2.2. Предоставление услуги осуществляется учреждением МБОУ «СОШ №31»г. Калуги.

Учреждение не вправе требовать от заявителя:

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

- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](#) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный [частью 6](#) статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов;

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

2.3. Результатом предоставления услуги является представление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках в муниципальных образовательных учреждениях или отказ в предоставлении услуги по представлению информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках.

2.4. Сроки предоставления услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования:

- по телефону;
- по электронной почте;
- посредством личного обращения;
- по письменным запросам.

2.4.1. При использовании средств телефонной связи информация об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках в учреждении представляется получателю услуги в момент обращения. Время разговора не должно превышать 15 минут.

В случае если работник учреждения, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого работника, который может ответить на вопрос заявителя, или заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию.

В случае если работники учреждения не могут ответить на вопрос заявителя в течение 15 минут, заявитель получает ответ в течение двух следующих часов.

2.4.2. При получении запроса от заявителя по электронной почте ответ на данное обращение направляется также по электронной почте на электронный адрес обратившегося не позднее трех следующих рабочих дней с момента получения запроса.

После получения запроса, отправленного заявителем по электронной почте, в течение следующего рабочего дня со дня получения запроса в электронном виде муниципальное образовательное учреждение направляет по электронному адресу, указанному заявителем, подтверждение получения отправленного обращения.

В случае если в запросе, поступившем от заявителя в электронной форме, содержится почтовый адрес, то ответ также может быть направлен по почтовому адресу, указанному в запросе, в течение 30 дней со дня его получения.

2.4.3. На информационных стендах, расположенных непосредственно в помещениях учреждения, информация представляется в соответствии с режимом работы данных учреждений.

2.4.4. Информирование заявителя, обратившегося лично с целью получения информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках, производится в день обращения и не должно превышать 15 минут.

2.4.5. Ответ на письменный запрос заявителя отправляется на почтовый адрес заявителя, указанный в запросе, в течение 30 дней со дня регистрации запроса.

2.5. Правовые основания для предоставления услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- постановление Правительства РФ от 03.11.1994 № 1237 «Об утверждении Типового положения о вечернем (сменном) общеобразовательном учреждении»;
- постановление Правительства РФ от 26.06.1995 № 612 «Об утверждении типового положения об общеобразовательной школе-интернате»;
- постановление Правительства РФ от 30.12.1999 № 1437 «Об утверждении типового положения о межшкольном учебном комбинате»;
- постановление Правительства РФ от 19.03.2001 № 196 «Об утверждении типового положения об общеобразовательном учреждении»;

- приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 27.10.2011 № 2562 «Об утверждении Типового положения о дошкольном образовательном учреждении»;

- приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 26.06.2012 № 504 «Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении дополнительного образования детей»;

- распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;

- постановление Городского Головы города Калуги от 23.06.2004 № 245-п «Об управлении культуры города Калуги»;

- постановление Городского Головы города Калуги от 30.06.2005 № 206-п «Об управлении образования города Калуги»;

- решение Городской Думы городского округа «Город Калуга» от 26.01.2011 № 4 «Об учреждении управления физической культуры, спорта и молодежной политики».

#### 2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления услуги:

- письменное обращение заявителя на бумажном носителе или в электронном виде по вопросу представления информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках;

- приложение к обращению необходимых материалов и документов в подтверждение доводов заявителя в случае необходимости.

2.7. Основанием для отказа в приеме документов является наличие в документах, представленных заявителем в уполномоченный орган, поправок, приписок, подчисток.

#### 2.8. Основания для отказа в предоставлении услуги.

Заявителю отказывается в предоставлении услуги:

- если его запрос о предоставлении услуги, выраженный в устной, письменной или электронной форме, содержит нецензурные и (или) оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- если запрашиваемая информация отсутствует в муниципальном образовательном учреждении.

В случае если запрос заявителя о предоставлении услуги выражен в устной форме и содержит нецензурные и (или) оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, или запрашиваемая информация отсутствует в муниципальном образовательном учреждении, отказ в предоставлении услуги осуществляется также в устной форме непосредственно после запроса.

В случае если запрос заявителя о предоставлении услуги выражен в письменной форме и содержит нецензурные и (или) оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, муниципальное образовательное учреждение оставляет запрос без ответа по существу и сообщает заявителю в письменной форме в течение 30 дней со дня регистрации запроса о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если запрос заявителя о предоставлении услуги выражен в электронной форме и содержит нецензурные и (или) оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, муниципальное образовательное учреждение оставляет запрос без ответа по существу и направляет сообщение заявителю на его электронный адрес о недопустимости злоупотребления правом не позднее трех следующих рабочих дней с момента получения запроса.

В случае если в указанных выше запросах, поступивших от заявителя в электронной форме, содержится почтовый адрес, то письменный ответ может быть направлен по указанному почтовому адресу в течение 30 дней со дня получения запроса.

2.9. Услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем запроса о предоставлении услуги не должен превышать 60 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги не должен превышать 10 минут.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга.

2.12.1. Здание учреждения оборудовано информационными табличками (вывесками), содержащими:

- наименование организации;
- место нахождения и юридический адрес;
- график работы.

2.12.2. Информационные таблички размещаются рядом с входом либо на двери входа так, чтобы их хорошо видели посетители.

2.12.3. Фасад здания оборудован осветительными приборами, которые позволяют в течение рабочего времени учреждения ознакомиться с информационными табличками.

2.12.4. Прием заявителей осуществляется в помещении, приспособленном для работы с заявителями.

Помещение оборудуется в соответствии с санитарными правилами и нормами, с соблюдением необходимых мер безопасности. Места проведения личного приема граждан оборудуются: системой кондиционирования воздуха; противопожарной системой и средствами пожаротушения; системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

В местах приема заявителей на видном месте размещены схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников учреждения.

2.12.5. Места, где осуществляется прием граждан по вопросам, связанным с предоставлением услуги, оборудованы информационными стендами, стульями и столами (стойками), канцелярскими принадлежностями, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.12.6. Места ожидания соответствуют комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям для работы специалистов.

2.12.7. В местах приема заявителей предусмотрено оборудование доступных мест общественного пользования.

2.12.8. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, содержащими необходимую информацию по условиям предоставления услуги, графику работы работников учреждения.

2.12.9. Рабочие места лиц, осуществляющих предоставление услуги в электронном виде, оборудуются средствами вычислительной техники (один компьютер с установленными справочно-информационными системами на каждого специалиста) и оргтехники, позволяющими организовать исполнение услуги в полном объеме.

2.12.10. Территория, прилегающая к зданию учреждения оборудуется местами для парковки.

2.13. Требования к доступности и качеству услуги:

- наличие различных каналов получения информации о предоставлении услуги;
- транспортная доступность мест предоставления услуги;
- соблюдение сроков ожидания в очереди при предоставлении услуги;
- соблюдение сроков предоставления услуги.

2.14. Требования к предоставлению услуги в электронной форме:

- подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги, и прием таких запроса и документов учреждением, предоставляющим услугу, с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, в том числе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и (или) региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Калужской области»;

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

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

2.15. Показатели доступности и качества услуг.

2.15.1. Показателями качества услуги являются:

- удовлетворенность сроками предоставления услуги;
- удовлетворенность условиями ожидания приема;
- удовлетворенность порядком информирования о предоставлении услуги;
- удовлетворенность вниманием должностных лиц.

2.15.2. Показателями доступности услуги являются:

- оценка уровня информирования заявителей о порядке предоставления услуги по результатам опроса (достаточный/недостаточный);

- доля получателей, получивших необходимые сведения о порядке предоставления услуги на сайте муниципального образовательного учреждения, сайте управления образования города Калуги (<http://www.uprobr.kaluga.com>), на официальном сайте Городской Управы города Калуги (<http://www.kaluga-gov.ru>), а также в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и (или) в региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Калужской области» (% по результатам опроса);

- доля получателей, направивших свои замечания и предложения об усовершенствовании порядка предоставления услуги посредством использования информационной системы обеспечения обратной связи (% от общего числа получателей).

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

3. Предоставление услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

3.1.1. Регистрация запроса заявителя, поступившего в письменном виде или в электронной форме, в журнале регистрации входящей корреспонденции (далее – журнал регистрации).

3.1.2. Подтверждение получения запроса заявителя, полученного в электронном виде.

3.1.3. Рассмотрение запроса заявителя.

3.1.4. Подготовка и направление ответов на запросы заявителей, полученных в письменном виде или в электронной форме.

3.2. Порядок осуществления административных процедур в электронной форме:

3.2.1. Предоставление в установленном порядке информации заявителю и обеспечение доступа заявителя к сведениям об услуге.

3.2.2. подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги; прием таких запроса и документов; регистрация запроса в журнале регистрации.

3.2.3. Получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении услуги.

3.2.4. Получение заявителем результата предоставления услуги.

3.3. Описание административных процедур.

3.3.1. Регистрация запроса заявителя, поступившего в письменном виде или в электронной форме, в журнале регистрации.

Основанием для начала предоставления услуги является обращение заявителя о предоставлении информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках в муниципальных образовательных учреждениях и представление документов согласно указанному в настоящем административном регламенте перечню.

Лицо, ответственное за прием документов в учреждении, осуществляет регистрацию поступившего в письменном виде или в электронной форме обращения в журнале регистрации.

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут.

3.3.2. Подтверждение получения запроса заявителя, полученного в электронном виде.

При поступлении в учреждение запроса заявителя в электронном виде лицо, ответственное за прием запросов (обращений) в учреждении:

- направляет заявителю в течение 1 рабочего дня, следующего за днем поступления в электронном виде запроса, подтверждение получения учреждением отправленного запроса;

- распечатывает запрос, поступивший в электронном виде, регистрирует его в журнале и передает его в день поступления руководителю учреждения.

3.3.1. Рассмотрение запроса заявителя.

Руководитель учреждения:

- определяет лицо, ответственное за рассмотрение запроса и подготовку проекта ответа заявителю (далее - исполнитель);

- дает указания исполнителю в форме резолюции с отражением фамилии и инициалов исполнителя, порядка и срока.

3.3.2. Подготовка и направление ответов на запросы его исполнения заявителей, полученных в письменном виде или в электронной форме.

Исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение запроса заявителя, а в случае необходимости с его участием;

- готовит проект ответа на запрос в пределах срока исполнения, указанного в резолюции руководителя, и не позднее 1 дня до истечения срока исполнения представляет проект ответа на запрос на подпись руководителю учреждения.

Ответы заявителям изготавливаются на бланке установленного образца учреждения.

Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, содержать исчерпывающие пояснения на все поставленные в запросе вопросы.

После подписания руководителем учреждения ответа на запрос заявителя, поступивший в письменном виде, исполнитель направляет его заявителю по почтовому адресу, указанному в запросе.

Ответ на запрос заявителя, поступивший в учреждение в электронной форме, направляется исполнителем после подписания проекта ответа руководителем учреждения также по электронной почте на электронный адрес заявителя.

Ответ на запрос заявителя, поступивший в учреждение в электронной форме и содержащий информацию о почтовом адресе заявителя, может также направляться и на почтовый адрес, указанный заявителем в запросе.

Ответы на письменные запросы и запросы, поступившие в электронном виде, регистрируются в журнале регистрации исходящих документов.

Запросы о предоставлении услуги в устной форме и ответы на данные запросы в муниципальном образовательном учреждении не регистрируются.

Ответ на запрос о предоставлении услуги, поступивший в устной форме, производится в день обращения и не должен превышать 10 минут.

В случае отказа заявителю в предоставлении услуги исполнитель готовит заявителю ответ с мотивированным отказом на его запрос, передает его на подпись руководителю, после подписания руководителем ответа регистрирует его в журнале регистрации исходящих документов, направляет его заявителю на его почтовый адрес (в случае если запрос поступил в письменном виде) или на электронный адрес заявителя (в случае если запрос поступил в электронной форме).

Ответ, содержащий отказ заявителю в предоставлении услуги, на запрос, поступивший в муниципальное образовательное учреждение в электронной форме и содержащий информацию о почтовом адресе заявителя, может также направляться и на почтовый адрес, указанный заявителем в запросе.

3.3.3. Блок-схема предоставления услуги приводится в приложении 1 к административному регламенту.

#### **4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

4.1. За соблюдением требований и исполнением административного регламента осуществляется внутренний и внешний контроль.

4.2. Внутренний контроль за соблюдением и исполнением административного регламента осуществляется руководителем учреждения, предоставляющего услугу, а также работником, ответственным за организацию работы по предоставлению услуги.

Ответственность работников, на которых возложены обязанности за предоставление услуги, устанавливается в их трудовых договорах и должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.3. Внешний контроль за соблюдением и исполнением административного регламента осуществляется управлением образования, а также иными уполномоченными в соответствии с нормативными правовыми актами органами и должностными лицами.

4.4. Внешний контроль, осуществляемый управлением образования, может осуществляться путем проведения проверок полноты и качества предоставления услуги, соблюдения административных процедур, выявления и устранения нарушений положений настоящего административного регламента, прав заявителей при предоставлении услуги, рассмотрения обращений и жалоб граждан на действия (бездействие) работников и должностных лиц муниципальных образовательных учреждений, предоставляющих услугу.

Проверки, проводимые управлением образования, могут быть плановыми и внеплановыми. Проверка может проводиться в связи с конкретным обращением, жалобой заявителя.

Плановые проверки проводятся в соответствии с планом работы управления образования, но не чаще одного раза в год.

Для проведения проверки управлением образования, может быть сформирована комиссия, в состав которой включаются работники управления образования, Также в состав комиссии могут быть включены с их согласия независимые эксперты.

По итогам проверки составляется акт, в котором отмечаются выявленные нарушения и недостатки и предложения по их устранению. С актом в обязательном порядке должен быть ознакомлен руководитель учреждения.



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

## **5. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) учреждения, должностных лиц и специалистов**

5.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) учреждений, предоставляющих услугу, его должностных лиц и специалистов.

5.1.1. Заявитель имеет право обращаться лично, а также направлять обращения в учреждение, предоставляющие услугу, должностным лицам и органам с жалобами на действия (бездействие) работников и должностных лиц учреждения, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;
- нарушение срока предоставления услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Калужской области, органов местного самоуправления муниципального образования «Город Калуга» для предоставления услуги;
- отказ в приеме документов у заявителя, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Калужской области, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления муниципального образования «Город Калуга» для предоставления услуги;
- отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Калужской области, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления муниципального образования «Город Калуга»;
- затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Калужской области, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления муниципального образования «Город Калуга»;
- отказ учреждения, предоставляющего услугу, или его должностных лиц и специалистов в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.2.1. Заявитель имеет право обращаться лично, а также направлять обращения в учреждение, предоставляющее услугу, в управление образования, к должностным лицам с жалобами на действия (бездействие) специалиста учреждения.

5.2.2. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта муниципального образовательного учреждения, официального сайта Городской Управы города Калуги, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) и (или) Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Калужской области, а также может быть принята на личном приеме заявителя.

5.2.3. Жалоба должна содержать:

- а) наименование муниципального образовательного учреждения, предоставляющего услугу, его должностного лица или специалистов, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего услугу, а также его должностных лиц и специалистов;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решениями и действиями (бездействием) учреждения, предоставляющего услугу, а также его должностных лиц и специалистов.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба, поступившая в учреждение, подлежит рассмотрению должностным лицом учреждения, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, а также его должностного лица, 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, за исключением, если случаи сокращения сроков рассмотрения жалобы не установлены Правительством Российской Федерации.

5.2.4. По результатам рассмотрения жалобы учреждением, предоставляющим услугу, принимается одно из следующих решений:

1) удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением, предоставляющим услугу, его должностными лицами и специалистами, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Калужской области, нормативными правовыми актами органов местного самоуправления муниципального образования «Город Калуга», а также в иных формах;

2) отказать в удовлетворении жалобы.

5.2.5. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в подпункте 5.2.4 настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.2.6. 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.

Приложение 1  
к административному регламенту предоставления услуги по информированию об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках

### Блок-схема предоставления услуги

