# УТВЕРЖДЕН

**постановлением Администрации**

**муниципального образования**

**«Глазовский район»**

**от «05» марта 2013г. № 23.1**

Административный регламент

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление путевок в каникулярное время в загородные лагеря отдыха и оздоровления детям, проживающим на территории муниципального образования «Глазовский район»

**г. Глазов**

**2013 год**

**Содержание**

**Раздел I. Общие положения**

1. Предмет регулирования
2. Описание получателей муниципальной услуги
3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги

**Раздел II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

1. Наименование муниципальной услуги
2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу
3. Результат предоставления муниципальной услуги
4. Сроки предоставления муниципальной услуги
5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги
6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с действующим законодательством и нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги
7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги
8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги
9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, способы ее взимания
10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги
11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги
12. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заявления и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги
13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги
14. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

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

1. Прием запроса о предоставлении муниципальной услуги
2. Регистрация запроса и его передача на исполнение
3. Изучение содержания поступившего запроса
4. Исполнение запроса

**Раздел IV. Формы контроля за исполнением административного рекламента**

1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами действующего законодательства, нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, положений Административного регламента, а также принятием решений ответственными лицами
2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги
3. Ответственность муниципальных служащих и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги

**Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а так же должностных лиц, муниципальных служащих**

1. Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги
2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования. Содержание жалобы
3. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования
4. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы (претензии), либо приостановления ее рассмотрения
5. Права заявителей на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы
6. Органы местного самоуправления и должностные лица, которым может быть адресована жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке
7. Сроки рассмотрения жалобы (претензии)
8. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования

**Приложения**

1. Блок-схема предоставления муниципальной услуги
2. Бланк заявления о предоставлении муниципальной услуги
3. Образец жалобы

**Раздел I. Общие положения**

1. **Предмет регулирования**

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление путевок в каникулярное время в загородные лагеря отдыха и оздоровления детям, проживающим на территории муниципального образования «Глазовский район» (далее по тексту - Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги «Предоставление путевок в каникулярное время в загородные лагеря отдыха и оздоровления (далее по тексту - загородный лагерь) детям, проживающим на территории муниципального образования «Глазовский район» (далее по тексту - муниципальная услуга) и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при предоставлении муниципальной услуги.

1. Описание получателей муниципальной услуги

Получателями муниципальной услуги являются дети - граждане Российской Федерации, постоянно проживающие на территории муниципального образования «Глазовский район», в возрасте от 6 лет 6 месяцев до 15 лет включительно (15 лет 11 месяцев 29 дней на момент отправки в загородный лагерь).

1. **Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги**

Муниципальная услуга предоставляется Управлением образования муниципального образования «Глазовский район» и осуществляется через методиста по воспитательной работе.

Место нахождение: 427621, Удмуртская Республика, г. Глазов, ул. Молодой Гвардии, д. 22а

Контактный телефон: (34141) 5-90-45

Официальный сайт: <http://glazrayon.ru/>

Режим работы: понедельник - пятница с 8-00 до 17-00, перерыв с 12-00 до 13-00. Выходные дни: суббота, воскресенье, праздничные дни.

Информирование заявителей (далее - консультация) при личном обращении в Управление образования осуществляется должностным лицом Управления образования, ответственным за предоставление муниципальной услуги (далее – ответственное должностное лицо), на рабочем месте в соответствии с графиком работы.

Ответственное должностное лицо обязано принять заявителя в назначенный день. Приём может быть перенесён по инициативе заявителя на другой день или на другое время. В день назначенной встречи ответственное должностное лицо обязано обеспечить заявителю возможность доступа к месту проведения консультации. Ответственное должностное лицо, осуществляющее устную консультацию, принимает все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

Консультация по телефону осуществляется ответственным должностным лицом по указанному в Административном регламенте справочному телефону в соответствии с графиком работы Управления образования.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в которое позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве, должности ответственного должностного лица, принявшего телефонный звонок. При ответах на телефонные звонки ответственное должностное лицо подробно, со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты, в вежливой форме информирует заявителя по интересующим его вопросам. Время разговора не должно превышать 10 минут.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения ответственное должностное лицо обязано предоставлять информацию по следующим вопросам:

- график работы учреждения;

- размещение в государственной информационной системе Удмуртской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и на официальном сайте муниципального образования «Глазовский район» информации о предоставлении муниципальной услуги;

- разъяснение порядка предоставления муниципальной услуги;

- требования к документам, предъявляемым для предоставления муниципальной услуги;

- срок предоставления муниципальной услуги;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги;

- текущая административная процедура муниципальной услуги;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

При невозможности ответственного должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован начальнику Управления образования (в его отсутствие – должностному лицу, исполняющему его обязанности); или же обратившемуся должен быть сообщён телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, ответственное должностное лицо, осуществляющее консультацию, предлагает заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает удобное для заявителя время для личного обращения.

Письменное информирование при обращении заявителя в осуществляется путём направления ответа почтовым отправлением или электронной почтой в зависимости от способа обращения заявителя за информацией или способа доставки ответа, указанного в письменном обращении заявителя.

Ответ на обращение заявителя предоставляется в простой, чёткой форме и должен содержать ответы на поставленные вопросы, указание фамилии и номера телефона исполнителя.

Ответ подписывается начальником Управления образования (в его отсутствие – должностным лицом, исполняющим его обязанности) и направляется заявителю в срок, не превышающий 30 рабочих дней со дня регистрации обращения.

На обращения заявителей, направленных через интернет-приемную официального портала муниципального образования «Глазовский район» <http://glazrayon.ru/feedback/new.php>, ответ направляется на адрес электронной почты, указанный в форме обращения.

При информировании в форме ответов по электронной почте ответ на обращение направляется по электронной почте на электронный адрес заявителя.

Все обращения исполняются в срок, не превышающий 30 рабочих дней со дня поступления обращения.

Основными требованиями к информированию являются достоверность и полнота предоставляемой информации, чёткость в изложении информации, удобство и доступность получения информации, наглядность форм предоставляемой информации, оперативность.

В случае появления каких-либо вопросов или недоразумений при приёме документов или в процессе предоставления муниципальной услуги заявитель вправе обратиться к начальнику Управления образования (в его отсутствие – к должностному лицу, исполняющему его обязанности).

Приём граждан ответственным должностным лицом осуществляется ежедневно в соответствии с графиком работы.

В случае невозможности принять заявителя незамедлительно предусматривается возможность предварительной записи, которая производится в тот же день.

Сведения о месте нахождения и графике работы Управления образования, почтовом и электронном адресах, контактных телефонах размещены на официальном портале муниципального образования «Глазовский район» <http://glazrayon.ru/>. Кроме того, на официальном портале муниципального образования «Глазовский район» в разделе «Административная реформа» размещаются текст настоящего Административного регламента (полная версия); извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги.

Размещение информации о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется также в государственной информационной системе Удмуртской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)» <http://www.mfc18.ru/>.

**Раздел II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

1. **Наименование муниципальной услуги**

Наименование муниципальной услуги - «Предоставление путевок в каникулярное время в загородные лагеря отдыха и оздоровления детям, проживающим на территории муниципального образования «Глазовский район».

1. **Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

Муниципальная услуга предоставляется Управлением образования муниципального образования «Глазовский район».

1. **Результат предоставления муниципальной услуги**

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

- принятие Управлением образования решения о предоставлении путевки в загородный лагерь или об отказе в предоставлении путевки в загородный лагерь.

1. **Сроки предоставления муниципальной услуги**

Периодом предоставления путевок в загородные лагеря является финансовый год.

Срок принятия Управлением образования решения о предоставлении путевки в загородный лагерь или об отказе в предоставлении путевки в загородный лагерь составляет не более 30 календарных дней.

1. **Правовые основания для предоставления муниципальной услуги**

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

- Закон РФ от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании»;

- Республиканская целевая программа «Организация отдыха, оздоровления и занятости детей, подростков и молодежи в Удмуртской Республике (2011 - 2015 годы)», утвержденная постановлением Правительства Удмуртской Республики от 30 мая 2011 г. № 170;

- ежегодные постановления Правительства Удмуртской Республики об организации оздоровительной кампании детей;

- ежегодные постановления Администрации муниципального образования «Глазовский район» об организации оздоровительной кампании детей;

- действующее законодательство Российской Федерации и Удмуртской Республики;

- нормативные правовые акты органов местного самоуправления муниципального образования «Глазовский район».

1. **Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги**

Для получения путевки для ребенка в загородный лагерь родители (законные представители) ребенка представляютв Управление образования следующие документы:

- заявление родителя (законного представителя) ребенка по форме согласно Приложению № 1 к настоящему Административному регламенту;

- документ заявителя, подтверждающего его постоянное проживание на территории Удмуртской республики (копия паспорта гражданина РФ);

- документ, удостоверяющий гражданство (копия свидетельства о рождении ребенка и копию паспорта ребенка, достигшего 14 лет).

Для получения путевки в загородный лагерь на ребенка опекунам, попечителям, приемным родителям необходимо представить в Управление образования также постановление органа местного самоуправления о назначении опекуном (попечителем, приемными родителями).

Допускается прием документов в интересах родителей (законных представителей) через уполномоченных лиц, действующих на основании нотариальной доверенности, а также через уполномоченных представителей предприятия, действующих в интересах работников. К заявке прилагаются следующие документы:

копии учредительных документов (Устав; свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц; свидетельство о постановке на налоговый учет в налоговом органе юридического лица, образованного в соответствии с законодательством Российской Федерации, по месту нахождения на территории Российской Федерации; свидетельство о государственной регистрации юридического лица).

Уполномоченный трудовым коллективом представитель предприятия представляет интересы работников на основании индивидуальной доверенности, которая заверяется подписью руководителя и скрепляется печатью предприятия.

В случае если документы предоставляются в Управление образования через представителя предприятия без предъявления подлинника, допускается заверение копий документов работодателем (кадровой службой предприятия).

1. **Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

- текст запроса не поддается прочтению;

- запрос содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозу жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- непредставление заявителем документов, указанных в пункте 9 Административного регламента;

- недостоверность сведений, содержащихся в представленных документах;

- если в течение календарного года ребенку уже предоставлялась путевка;

- отсутствие путевок по заявленному виду загородного лагеря.

1. **Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) для отказа в предоставлении муниципальной услуги**

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является повторность запроса без указания новых доводов или обстоятельств. Начальник Управления образования или уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного запроса и прекращении переписки по данному вопросу при условии, что указанное обращение и предыдущие обращения направлялись в Управление образования или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель.

1. **Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, способы ее взимания**

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

**предоставления муниципальной услуги**

Максимальное время ожидания в очереди при подаче запроса не должно превышать 30 мин. При получении результата предоставления муниципальной услуги запрос рассматривается в течении 30 календарных дней.

1. **Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги**

Регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в течение одного рабочего дня.

1. **Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

Помещение для оказания муниципальной услуги должно быть оснащено стульями, столами.

Для ожидания приема заявителям отводится специальное место, оборудованное стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов.

Рабочее место специалиста должно быть оснащено необходимыми оргтехникой и канцелярскими принадлежностями.

На информационных стендах Управления образования размещаются необходимые для получения муниципальной услуги материалы:

- извлечения из действующего законодательства и нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- образцы заполнения заявлений;

- адрес местонахождения Управления образования, режим (график) приема граждан, номер телефона для справок (консультаций), адрес электронной почты;

- порядок обжалования решения, действия (бездействия) должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги;

- другая необходимая информация.

Тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным шрифтом либо подчеркиваются.

1. **Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

Количественными показателями качества муниципальной услуги являются:

- соблюдение сроков предоставления услуги;

- количество обоснованных жалоб.

Качественными показателями доступности муниципальной услуги являются:

- правдивость (достоверность) информации;

- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов;

- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);

- качество результатов труда специалистов (профессиональное мастерство);

- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги в устной и письменной форме, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.

1. **Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме**

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме обеспечивает возможность:

- подачи запроса в электронной форме;

- ознакомления заявителя с порядком предоставления муниципальной услуги через региональную государственную информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг и официальный портал муниципального образования «Глазовский район»;

- консультирования заявителя.

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

Последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги представлена в блок-схеме (Приложение № 1 к Административному регламенту).

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием запроса о предоставлении муниципальной услуги;

- регистрация запроса и его передача на исполнение;

- изучение содержания поступившего запроса;

- исполнение запроса.

1. **Прием запроса о предоставлении муниципальной услуги**

Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является письменный запрос заявителя по форме согласно Приложению № 2 к Административному регламенту.

Запрос может поступить одним из следующих способов:

- при обращении в форме личного посещения Управления образования;

- при письменном обращении в форме почтового отправления или электронном обращении.

1. **Регистрация запроса и его передача на исполнение**

При письменном обращении заявителя о предоставлении муниципальной услуги в соответствии с правилами делопроизводства запрос регистрируется и передается начальнику Управления образования в день поступления.

При поступлении электронного обращения (запроса) заявителя с указанием адреса электронной почты ему направляется уведомление о приеме обращения (запроса) к рассмотрению в течение одного рабочего дня.

Электронное обращение (запрос) распечатывается и в дальнейшем работа с ним ведется в порядке, установленном для письменных запросов.

1. **Изучение содержания поступившего запроса**

Специалист Управления образования, уполномоченный на прием заявлений, проверяет наличие всех необходимых документов исходя из соответствующего перечня документов, представляемых для предоставления муниципальной услуги.

При личном обращении заявителя о предоставлении муниципальной услуги специалист, ответственный за оказание муниципальной услуги:

- рассматривает содержание запроса в течение 5 минут;

- предварительно устанавливает наличие информации, необходимой для исполнения запроса, в течение 15 минут;

- в случае наличия информации по запросу предоставляет заявителю запрашиваемую информацию в течение 30 минут;

- в случае отсутствия информации по запросу предлагает заявителю оформить запрос в письменной форме (Приложение № 2 к Административному регламенту).

При отсутствии у заявителя заполненного заявления или неправильном его заполнении специалист Управления образования, уполномоченный на прием заявлений, помогает заявителю заполнить заявление.

Копии документов должны быть заверены надлежащим образом или представлены с предъявлением подлинника.

Заявители несут ответственность за достоверность представляемых сведений и подлинность документов, необходимых для принятия решения о предоставлении путевки ребенку.

Специалист Управления образования проверяет соответствие копий предъявленным документам. В случае соответствия копии документа его оригиналу на копии проставляется отметка «Копия верна», указывается дата ее заверения, наименование органа, должности, фамилия и инициалы специалиста, его личная подпись.

Получение заявления со всеми необходимыми документами от заинтересованных лиц фиксируется специалистом Управления образования, уполномоченным на прием заявлений, путем выполнения регистрационной записи в журнале учета заявлений о предоставлении путевок в загородные лагеря.

Максимальный срок приема и регистрации документов не должен превышать 30 минут.

Общий максимальный срок рассмотрения заявления начальником Управления образования и передача его специалисту, уполномоченному на производство по заявлению, не должен превышать одного рабочего дня с момента приема заявления.

Специалист Управления образования формирует пакет документов, необходимый для рассмотрения заявления на заседании межведомственной комиссии по организации отдыха, оздоровления и занятости детей (далее - Комиссия).

1. **Исполнение запроса**

Основанием принятия решения о предоставлении путевки в загородный лагерь или об отказе в предоставлении путевки в загородный лагерь является письменное заключение Комиссии о наличии (отсутствии) оснований для предоставления путевки.

Председатель Комиссии назначает дату и время проведения заседания Комиссии.

На заседании Комиссии принимается решение:

- о предоставлении путевки в загородный лагерь. В данном случае заключается трехсторонний договор между заявителем, Управлением образования и руководителем загородного оздоровительного лагеря;

- об отказе в предоставлении путевки в загородный лагерь.

Решение Комиссии оформляется заключением.

На основании заключения Комиссии начальник Управления образования поручает специалисту Управления образования, ответственному за предоставление данной муниципального услуги, подготовить проект правового акта о предоставлении компенсации от стоимости путевки или об отказе в предоставлении компенсации.

Специалист Управления образования готовит проект правового акта, подписывает его и передает начальнику Управления образования для согласования.

Начальник Управления образования согласовывает и передает проект правового акта на согласование в следующем порядке:

- начальнику юридического отдела Аппарата Главы муниципального образования «Глазовский район», Районного Совета депутатов и Администрации района;

- начальнику организационного отдела Аппарата Главы муниципального образования «Глазовский район», Районного Совета депутатов и Администрации района;

- заместителю главы Администрации муниципального образования «Глазовский район» по социальным вопросам.

После согласования проект правового акта Администрации передается на подпись главе Администрации муниципального образования «Глазовский район».

После подписания главой Администрации муниципального образования «Глазовский район» правовой акт регистрируется специалистом организационного отдела Аппарата Главы муниципального образования «Глазовский район», Районного Совета депутатов и Администрации района.

Максимальный срок выполнения указанных административных действий составляет 30 календарных дней.

Заявителям, включенным в очередь, путевки предоставляются по мере их поступления в течение финансового года.

Решение о предоставлении путевки и извещение о включении в очередь на получение путевки до окончания 30 календарных дней с момента принятия заявления (запроса) доводится специалистом Управления образования по телефону до сведения заявителя. Мотивированное решение об отказе в предоставлении путевки (включении в очередь на получение путевки) до окончания 30 календарных дней с момента принятия заявления (запроса) направляется специалистом Управления образования заявителю заказным письмом с уведомлением о вручении или вручается ему под роспись в получении.

Решение Управления образования об отказе в предоставлении путевки (включении в очередь на получение путевки) может быть обжаловано заявителем в досудебном порядке.

**Раздел IV. Формы контроля за исполнением административного регламента**

1. **Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами действующего законодательства, нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, положений Административного регламента, а также принятием решений ответственными лицами**

Основной целью системы контроля является обеспечение эффективности управления на основе принятия своевременных мер по безусловному предоставлению муниципальной услуги, повышение ответственности и исполнительской дисциплины при предоставлении муниципальной услуги.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и установление нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц образовательного учреждения.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в следующий формах:

- текущий контроль;

- внутриведомственный контроль;

- контроль со стороны граждан.

Система контроля предоставления муниципальной услуги включает в себя:

- организацию контроля за исполнением административных процедур в сроки, установленные настоящим административным регламентом;

- проверку хода и качества предоставления муниципальной услуги;

- учет и анализ результатов исполнительской дисциплины при предоставлении муниципальной услуги.

1. **Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги**

Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

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

Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, состав которой утверждается постановлением Администрации муниципального образования «Глазовский район», а результаты деятельности оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании распоряжения (приказа) начальника Управления образования не реже одного раза в год. Проверка также проводится по конкретному обращению заявителя.

1. **Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги**

Специалист, осуществляющий консультирование и прием запросов о предоставлении муниципальной услуги, несет ответственность за качество и полноту предоставляемой при консультировании информации, прием и сохранность документов, соблюдение установленного срока рассмотрения заявлений о предоставлении муниципальной услуги в соответствии с Административным регламентом.

За несоблюдение последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятие необоснованных решений виновные лица несут ответственность в соответствии действующим законодательством Российской Федерации и Удмуртской Республики.

**Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а так же должностных лиц, муниципальных служащих**

**25. Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное)**

**обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых)**

**в ходе предоставления муниципальной услуги**

Заявитель имеет право на обжалование действий или бездействия должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, а также принятых ими решений в ходе предоставления муниципальной услуги в вышестоящие органы в досудебном порядке.

**26. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования. Содержание жалобы.**

Заявитель вправе обратиться с жалобой на действия (бездействие) должностных лиц и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги на основании Административного регламента (далее – жалоба), устно или письменно к начальнику Управления образования (при его отсутствии – к должностному лицу, исполняющему его обязанности).

В письменной жалобе (Приложение № 3) указываются:

- фамилия, имя, отчество заявителя;

- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- наименование должности, фамилия должностного лица (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

- изложение сути жалобы. В жалобе указываются причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы, законные интересы, созданы препятствия к их реализации, а также иные сведения, которые он считает необходимым сообщить. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные обстоятельства, с указанием их перечня;

- личная подпись;

- дата обращения.

Поступившие письменные жалобы подлежат обязательной регистрации в день поступления. Письменные жалобы регистрируются специалистом Управления образования, ответственным за прием корреспонденции, в день поступления и направляются на рассмотрение начальнику Управления образования.

Жалоба должна быть рассмотрена в течение 30 календарных дней со дня её регистрации.

Рассмотрение устной жалобы при личном обращении заявителя в порядке досудебного обжалования осуществляется в течение одного рабочего дня.

Начальник Управления образования:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в том числе в случае необходимости, с участием заявителя или его представителя;

- определяет должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы;

- в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации запрашивает дополнительные документы и материалы, необходимые для рассмотрения жалобы, в органах государственной власти, местного самоуправления, у должностных лиц;

- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Обращения заявителя, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц Управления образования не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа.

На жалобу дается письменный ответ, оформленный в соответствии с правилами делопроизводства, содержащий ответ о принятом решении и действиях, произведенных в соответствии с принятым решением. Ответ на жалобу подписывается начальником Управления образования.

Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращении вопросов.

**27. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования**

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение жалобы от заявителя.

**28. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы**

**(претензии), либо приостановления ее рассмотрения**

В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который ранее был дан письменный ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник Управления образования вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу при условии, что указанное и предыдущие обращения направлялись в образовательное учреждение. Заявитель, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

Ответ на жалобу не дается, если:

- в письменной жалобе не указаны сведения, приведенные в пункте 26 Административного регламента;

- в письменной жалобе содержатся оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, членов его семьи;

- текст письменной жалобы не поддается прочтению, о чем письменно сообщается заявителю, направившему жалобу, в течение 7 календарных дней со дня регистрации жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, Заявитель вправе направить повторное обращение.

**29. Права заявителей на получение информации и документов,**

**необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы**

Для обжалования действий в досудебном (внесудебном) порядке заявитель вправе запрашивать и получать:

- информацию о ходе предоставления муниципальной услуги;

- копии документов, подтверждающих обжалуемое действие (бездействие) должностных лиц, заверенные надлежащим образом.

**30. Органы местного самоуправления и должностные лица, которым может быть**

**адресована жалоба (претензия) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке**

Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, или если решение не было принято, жалоба может быть подана:

- начальнику Управления образования Администрации муниципального образования «Глазовский район» (427621, г. Глазов, ул. Молодой Гвардии, д. 22а, телефон (341-41) 5-88-94 (приемная), адрес электронной почты: [glzv-ruo@mail.ru](mailto:glzv-ruo@mail.ru));

- заместителю главы Администрации муниципального образования «Глазовский район», курирующего вопросы образования (427621, г. Глазов, ул. Молодой Гвардии, д. 22а, каб. 304, телефон (341-41) 7-20-05, адрес электронной почты: [glazrayon@mail.ru](mailto:glazrayon@mail.ru)).

- главе Администрации муниципального образования «Глазовский район» (427621, Удмуртская Республика, г. Глазов, ул. Молодой Гвардии, 22а, тел. (34141) 2-25-75; E-mail: [glazrayon@mail.ru](mailto:glazrayon@mail.ru);

В случае, если заявитель не удовлетворен результатами рассмотрения жалобы в указанных инстанциях, он может обжаловать принятое решение в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**31. Сроки рассмотрения жалобы**

При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения письменного обращения не должен превышать 30 календарных дней со дня регистрации такого обращения.

Порядок рассмотрения обращений и продления срока рассмотрения в зависимости от их характера устанавливается действующим законодательством Российской Федерации и Удмуртской Республики.

**32. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно**

**к каждой процедуре либо инстанции обжалования**

По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в его удовлетворении.

Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, принимается решение об осуществлении действий по предоставлению муниципальной услуги и применении мер ответственности к должностному лицу, допустившему нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги, на основании Административного регламента, которые повлекли за собой нарушение законных прав заявителя.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения письменного обращения, в течение 30 календарных дней с момента регистрации жалобы направляется заявителю.

Ответственность за нарушение положений Административного регламента наступает в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Удмуртской Республики.

Приложение № 1

к Административному регламенту

**БЛОК-СХЕМА**

**последовательности действий в каникулярное время**

**при предоставлении путевок в загородные лагеря отдыха и оздоровления детям, проживающим на территории муниципального образования «Глазовский район»**

При наличии

информации

муниципаль

ная услуга

оказывается

в течение 30

минут

В случае

отсутствия

информации

заявителю

предлагается

оформить

запрос в

письменной форме

Регистрация ответа заявителю

Подписание начальником Управления образования проекта ответа на запрос заявителя

Рассмотрение запроса специалистом, подготовка ответа заявителю, направление ответа на подпись

начальнику Управления образования

Письменное обращение

Рассмотрение запроса в течение 5 минут

Личное обращение

Установление наличия

информации в течение

15 минут

Направление уведомления о приеме запроса (для электронных обращений), регистрация запроса, назначение начальником Управления образования ответственного специалиста для рассмотрения запроса в течение одного рабочего дня

Прием запроса

Письменное информирование заявителя по результату рассмотрения запроса в течение 30 календарных дней с момента регистрации обращения

Приложение № 2

к Административному регламенту

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Начальнику Управления образования**  **Администрации муниципального образования «Глазовский район»**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  (ф.и.о. начальника)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (ф.и.о. заявителя)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (адрес, номер телефона)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**заявление**

Прошу выделить путевку моему сыну (дочери)

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

(фамилия, имя, дата рождения)

в загородный стационарный оздоровительный лагерь\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ смену.

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2013 г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись)

Приложение № 3

к Административному регламенту

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Начальнику Управления образования**  **Администрации муниципального образования «Глазовский район»**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  (ф.и.о. начальника)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (ф.и.о. заявителя)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (адрес, номер телефона)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**Жалоба**

**на неправомерные действия**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

(наименование должности, ФИО должностного лица)

в отношении**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

(фамилия, имя, отчество заявителя)

Изложение сути жалобы

(причины несогласия с решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы, законные интересы, созданы препятствия к их реализации, а также иные сведения, которые он считает необходимым сообщить. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные обстоятельства, с указанием их перечня)

«\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2013 г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись)