

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействия) должностных лиц отдела образования администрации Краснозороенского района, предоставляющих муниципальную услугу;

- соответствие предоставления муниципальной услуги требованиям настоящего административного регламента;

- соответствие исполнения административного регламента требованиям к качеству и доступности предоставления муниципальной услуги, осуществляемых на основе анализа практики применения административного регламента.

Количественные показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги представлены в таблице:

Показатели доступности

Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами и сотрудниками, принимающими участие в предоставлении муниципальной услуги, в том числе: в письменной (электронной) форме - возможно без взаимодействия в устной форме - 1

Продолжительность взаимодействия (при личном приеме) - не более 30 мин.

Возможность получения информации о предоставлении муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно - телекоммуникационных технологий имеется

Возможность ознакомления заявителя с документами и материалами, касающимися рассмотрения направленного им обращения имеется

Показатели качества

Доля рассмотренных обращений о предоставлении муниципальной услуги в общем количестве поступивших в орган опеки и попечительства обращений 100 %

Доля обоснованных жалоб на качество предоставления муниципальной услуги в общем количестве поступивших в орган опеки и попечительства обращений 0

Доля обоснованных жалоб на несоблюдение установленных законодательством Российской Федерации сроков предоставления муниципальной услуги, в общем количестве поступивших в орган опеки и попечительства обращений 0

2.18. С целью повышения эффективности работы по предоставлению муниципальной услуги, обеспечению открытости деятельности в части очередности и качества ее оказания, муниципальная услуга предоставляется в электронной форме. Информация о порядке, способах и условиях предоставления муниципальной услуги может быть представлена заявителем через Интернет-сайт администрации Краснозороенского района (<http://www.kzra.ru/>) и по электронной почте (kzrasoz@mtel.ru), с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, установленный действующим законодательством для рассмотрения заявлений и обращений граждан, с момента регистрации обращения.

Предоставление муниципальной услуги в электронном виде обеспечивает возможность:

- копирования и заполнения в электронной форме заявления
- подачи документов, установленных пунктом 2.6.1. административного регламента в электронном виде по электронной почте с применением специализированного программного обеспечения;
- получения заявителем сведений о ходе выполнения запроса;
- получения результатов муниципальной услуги в электронном виде в соответствии с пунктом 2.18. административного регламента.

2.18.1 Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Заявление на предоставление муниципальной услуги и документы могут быть направлены в орган опеки и попечительства в форме электронных документов с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

При направлении заявления и прилагаемых к нему документов в форме электронных документов с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования указанные заявление и документы подписываются (заверяются) электронной цифровой подписью (далее - ЭЦП) или иным аналогом собственноручной подписи лица, имеющего соответствующие полномочия.

При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме осуществляются:

- предоставление в установленном порядке информации заявителями и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге;
- подача заявления выезда о предоставлении муниципальной услуги и прием такого запроса органом опеки и попечительства с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, в том числе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», государственной специализированной информационной системы «Портал Орловской области - публичный информационный центр»;
- получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги - взаимодействие органов, предоставляющих муниципальные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных федеральным законодательством государственных и муниципальных услуг.

Гражданин вправе получить муниципальную услугу с использованием универсальной электронной карты, полученной в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». 2.19. Особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре не устанавливаются, в связи с отсутствием многофункционального центра на территории Краснозороенского района.

2.19. Предоставление муниципальной услуги лицам с ограниченными возможностями.

2.19.1. Во исполнение пункта 1 поручения председателя Правительства Российской Федерации от 07.09.2011 № ВП112-6370 , в связи с отсутствием технической возможности обеспечить лицам с ограниченными возможностями условия для беспрепятственного доступа в служебные помещения администрации, в целях обеспечения возможности предоставления муниципальной услуги лицам с ограниченными возможностями по передвижению на дом для предоставления данной услуги. Заявление от Заявителя с ограниченными возможностями по передвижению для предоставления муниципальной услуги принимается на электронный адрес администрации, также заяву можно оставить на официальном сайте администрации в разделе «Обращение граждан». Заявитель может позвонить по телефону 8(48663) 2-10-80 или направить по адресу: 303650, Орловская область, п. Красная Заря, ул. Ленина, д. 1.

3. Последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения.

3.1. Перечень административных процедур.

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

- 1) прием и регистрация запроса и документов заявителя;
- 2) истребование документов (сведений), необходимых для предоставления государственной услуги, и находящихся в распоряжении других органов и организаций;
- 3) проведение обследования условий жизни заявителя, желающего установить опеку (попечительство) или патронаж над определенной категорией граждан (малолетние, несовершеннолетние, лица, признанные в установленном порядке недееспособными);
- 4) экспертиза документов (сведений), представленных заявителем и полученных в результате межведомственного взаимодействия, необходимых для предоставления государственной услуги;
- 5) принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- 6) выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

3.1.2. Включена предмет предоставления муниципальной услуги представлена в приложении 4 к настоящему административному регламенту.

3.2. Прием и регистрация запроса и документов заявителя.

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры приема и регистрации запроса на предоставление муниципальной услуги является поступление от заявителя запроса на предоставление муниципальной услуги и документов (сведений), необходимых для предоставления муниципальной услуги, посредством:

- 1) личного обращения заявителя (представителя заявителя) с запросом в форме заявления;
- 2) почтового отправления запроса заявителя (представителя заявителя) в форме заявления;
- 3) направления запроса по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа, включая единый портал государственных и муниципальных услуг, электронной почте в виде электронных документов, подписанных электронной цифровой подписью.

Запрос на предоставление муниципальной услуги и документы (сведения), необходимые для предоставления муниципальной услуги, могут быть направлены посредством многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг.

3.2.2. При получении запроса со всеми необходимыми документами специалист, ответственный за депозитаризацию, регистрирует поступление запроса и представленных документов и передает их специалисту, ответственному за прием и регистрацию документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (далее - специалист, ответственный за прием документов).

3.2.3. Специалист, ответственный за прием документов:

- 1) устанавливает предмет обращения заявителя, а при личном обращении - устанавливает личность заявителя путем проверки документа, удостоверяющего личность;
- 2) проверяет наличие и соответствие представленных документов требованиям, установленным настоящим административным регламентом.

3.2.4. При установлении фактов отсутствия необходимых документов или несоответствия представленных документов требованиям, указанным в настоящем административном регламенте, а также в случае неподведомственности обращения, специалист, ответственный за прием документов:

- 1) уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления муниципальной услуги, объясняет ему содержание выявленных недостатков, предлагает принять меры по их устранению. При желании заявителя устранить недостатки и препятствия, превав процедуру подачи документов (сведений) для предоставления муниципальной услуги, возвращает ему запрос и представленные им документы;
- 2) если при установлении фактов отсутствия необходимых документов, или несоответствия представленных документов требованиям, указанным в настоящем административном регламенте, заявитель настаивает на приеме запроса и документов (сведений) для предоставления муниципальной услуги, специалист, ответственный за прием документов, принимает от него запрос вместе с представственными документами, при этом в расписке о получении документов (сведений) на предоставление муниципальной услуги проставляет отметку о том, что заявителю даны разъяснения о невозможности предоставления муниципальной услуги и он предупрежден о том, что в предоставлении муниципальной услуги ему будет отказано.

3.2.5. В случае наличия всех необходимых документов и соответствия их требованиям настоящего административного регламента специалист, ответственный за прием документов (в случае личного обращения):

- проводит копирование документов (если заявителем не представлены копии документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги), удостоверяя копии представленных документов на основании их оригиналов, если они не удостоверены нотариусом или организацией, выдавшей указанные документы;
- при отсутствии у заявителя заполненного запроса или неправильном его заполнении, заполняет самостоятельно (с последующим представлением на подпись заявителю) или помогает заявителю собственноручно заполнить запрос;
- вносит запись о приеме запроса в журнал регистрации, в автоматизированную информационную систему (далее - АИС) (при наличии соответствующего программного обеспечения, необходимого для автоматизации процедуры предоставления муниципальной услуги);
- при отсутствии данных в АИС сканирует запрос и документы и/или их копии, предоставленные заявителем, заносит электронные образы документов в учетную карточку обращения электронного журнала регистрации обращений (при наличии технических возможностей);
- оформляет расписку о приеме документов и передает ее заявителю. В случае поступления документов по почте/электронной почте, в электронном виде посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» - направляет ее заявителю любым способом, указанным в запросе;
- информирует заявителя о сроках и способах получения муниципальной услуги;
- передает комплект документов заявителя (представителя заявителя) специалисту, ответственному за истребование документов.

3.2.6. Максимальный срок выполнения административных действий 2 часа.

3.2.7. Максимальный срок исполнения указанной административной процедуры - 1 рабочий день.

Заявление и прилагаемые к нему документы могут быть направлены в орган опеки и попечительства в форме электронных документов с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)». В этом случае заявление и прилагаемые к нему документы подписываются (заверяются) ЭЦП или иным аналогом собственноручной подписи лица, имеющего соответствующие полномочия.

В случае если, документы были получены в электронной форме, орган опеки и попечительства обязан обеспечить осуществление в электронной форме:

- приема и рассмотрения заявления (уведомления);
- ведения дела о предоставлении муниципальной услуги;
- возможности для заявителя дистанционно отслеживать стадии выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги.

3.2.10. Специалист, ответственный за прием документов:

- 1) проверяет наличие и соответствие представленных запроса и прикреплённых к нему электронных документов требованиям, установленным нормативными правовыми актами к заполнению и оформлению таких документов;
- 2) проверяет наличие и соответствие представленных документов требованиям, установленным настоящим административным регламентом.

3.2.11. При наличии всех необходимых документов и соответствия их требованиям к заполнению и оформлению, специалист, ответственный за прием документов, обеспечивает передачу решения о предоставлении муниципальной услуги (об отказе в предоставлении муниципальной услуги) на подписание главы района.

3.2.8. Максимальный срок исполнения указанной административной процедуры - 3 дня.

3.2.9. Прием решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.2.10. Основанием для начала процедуры принятия решения является получение главой Краснозороенского района проекта решения о предоставлении муниципальной услуги (об отказе в предоставлении муниципальной услуги) проекта договора об осуществлении опеки.

Глава района подписывает представленный проект решения о предоставлении муниципальной услуги (об отказе в предоставлении муниципальной услуги), проект договора об осуществлении опеки либо при наличии оснований возвращает специалисту органа опеки и попечительства, подготовившему соответствующие проекты, для доработки.

После подписания главой района решения о предоставлении муниципальной услуги (об отказе в предоставлении муниципальной услуги) комплект документов заявителя передается специалисту, ответственному за выдачу результата предоставления муниципальной услуги.

3.6.4. Срок исполнения указанной административной процедуры - 2 дня.

3.7. Выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

3.7.1. Основанием для начала административной процедуры является получение специалистом, ответственным за выдачу результата предоставления муниципальной услуги, комплекта документов (личное дело) заявителя.

3.7.2. Специалист органа опеки и попечительства, ответственный за выдачу результата предоставления муниципальной услуги, в зависимости от способа обращения и получения результатов муниципальной услуги, избирает вариант:

- вручает (направляет) заявителю документы, подтверждающие предоставление (отказ в предоставлении) муниципальной услуги лично, посредством почтового отправления или пересылает заявителю посредством отправки соответствующего статуса в раздел «Личный кабинет» в случае подачи запроса в электронной форме;
- в случае подачи запроса в электронной форме по желанию заявителя оформляет решение о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги на бумажном носителе в соответствии с требованиями настоящего административного регламента и передает заявителю лично или посредством почтового отправления; в случае предоставления заявления о предоставлении муниципальной услуги через многофункциональный центр, если документы, подтверждающие принятие решения, направляются в многофункциональный центр, единственным способом его получения не указан заявителем;
- вносит в АИС сведения о выполнении административной процедуры (при наличии технических возможностей).

3.7.3. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 3 дня.

4. Порядок и формы контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятию ими решений Текущий контроль осущес-

твляется путем проведения начальником отдела образования администрации Краснозороенского района, предоставляющего данную муниципальную услугу, проверок соблюдения и исполнения сотрудниками, ответственным за предоставление муниципальной услуги, настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Орловской области и Краснозороенского района.

4.2. 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.

4.2.1. Формой контроля за соблюдением исполнения административных процедур является проведение в установленном порядке плановых и внеплановых проверок соблюдения процедур предоставления муниципальной услуги.

Плановые проверки осуществляются на основании плана работы администрации Краснозороенского района. Внеплановые - на основании конкретного обращения заявителя или иных заинтересованных лиц.

4.2.2. Плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются должностными лицами администрации Краснозороенского района в соответствии с распоряжением главы администрации Краснозороенского района, но не реже одного раза в год. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры.

Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает 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 отдела образования администрации администрации Краснозороенского района.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия.

Результаты деятельности комиссии оформляются протоколами, в которых отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

По результатам проверки уполномоченное должностное лицо дает указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их исполнение, виновные лица в случае выявления нарушений привлекаются к ответственности, в установленном законодательством Российской Федерации.

4.3. Ответственность сотрудника отдела образования администрации Краснозороенского района, ответственного за предоставление муниципальной услуги, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.3.1. Должностное лицо отдела образования администрации Краснозороенского района, виновное в нарушении законодательства или настоящего административного регламента, несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации за:

- неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращения;
- нарушение сроков и порядка рассмотрения обращения;
- принятие заведомо необоснованного, незаконного решения;
- представление недостоверной информации;
- разглашение сведений о персональных данных и частной жизни заявителя (без его согласия).

4.3.2. Персональная ответственность сотрудника отдела образования администрации Краснозороенского района, ответственного за предоставление муниципальной услуги, закрепляется в его должностных обязанностях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

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

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

4.4.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться гражданами, их объединениями и организациями. Для осуществления контроля за предоставлением муниципальной услуги граждане, их объединения и организации имеют право на участие в администрации Краснозороенского района индивидуальные и коллективные обращения с предложениями, рекомендациями по совершенствованию качества и порядка предоставления муниципальной услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении ответственными должностными лицами, предоставляющими муниципальную услугу, требований настоящего административного регламента, законодательных и иных нормативных правовых актов.

4.4.2. Заявители могут принимать участие в электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, соблюдения положений настоящего административного регламента.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц.

5.1. В соответствии со статьями 11.1, 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» заявитель вправе обжаловать решение и (или) действие (бездействие) отдела образования администрации Краснозороенского района, а также сотрудника отдела, ответственного за осуществление административных процедур, связанных с предоставлением муниципальной услуги.

5.2. Предмет жалобы.

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

- нарушение срока регистрации заявления (запроса) заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных настоящим административным регламентом, а также же нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области, нормативными правовыми актами администрации Краснозороенского района для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области, нормативными правовыми актами администрации Краснозороенского района для предоставления муниципальной услуги; а заявителя;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области, нормативными правовыми актами администрации Краснозороенского района;
- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области, нормативными правовыми актами администрации Краснозороенского района;
- отказ отдела образования администрации Краснозороенского района, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица отдела образования администрации Краснозороенского района, предоставляющего муниципальную услугу в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2.2. Органы муниципальной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме на имя главы администрации Краснозороенского района.

5.2.3. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

Жалоба может быть направлена по почте, посредством электронной почты с использованием официального сайта администрации Краснозороенского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», федеральной государственной информационной системы «Единый портал муниципальных и муниципальных услуг (функций), информационного портала Орловской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Поступившая в администрацию Краснозороенского района жалоба регистрируется в установленном порядке.

5.2.4. Жалоба должна содержать:

- наименование отдела, предоставляющего муниципальную услугу, фамилию сотрудника, предоставляющего муниципальную услугу, либо сотрудника, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о местонахождении заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) отдела, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) отдела, предоставляющего муниципальную услугу, сотрудника, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

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

5.3. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в администрацию Краснозороенского района, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.4. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.5. Должностные лица администрации Краснозороенского района, ответственные за рассмотрение поступившей жалобы:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу;
- вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в других органах, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- по результатам рассмотрения жалобы принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дают письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

В случае если в жалобе содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо администрации Краснозороенского района, ответственное за рассмотрение поступившей жалобы, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. О принятом решении уведомляется получатель муниципальной услуги, направивший жалобу.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, правовыми актами Краснозороенского района, а также в иных формах;
- отказать в удовлетворении жалобы.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.5, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8. Если в результате рассмотрения жалоба признаана обоснованной, то главой администрации Краснозороенского района или первым заместителем главы администрации принимается решение о привлечении к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации должностного лица, ответственного за действие (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе оказания муниципальной услуги и повлекшие за собой жалобу.

Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

5.9. 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.

5.10. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы. Заявитель имеет право на получение исчерывающей информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.11. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на официальном сайте администрации Краснозороенского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), а также может быть сообщена Заявителю сотрудником (наименование отдела) администрации Краснозороенского района при личном контакте с использованием почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.

5.12. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб, направляемых в судебные органы, определяются действующим законодательством Российской Федерации.

стается путем проведения начальником отдела образования администрации Краснозороенского района, предоставляющего данную муниципальную услугу, проверок соблюдения и исполнения сотрудниками, ответственным за предоставление муниципальной услуги, настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Орловской области и Краснозороенского района.

4.2. 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.

4.2.1. Формой контроля за соблюдением исполнения административных процедур является проведение в установленном порядке плановых и внеплановых проверок соблюдения процедур предоставления муниципальной услуги.

Плановые проверки осуществляются на основании плана работы администрации Краснозороенского района. Внеплановые - на основании конкретного обращения заявителя или иных заинтересованных лиц.

4.2.2. Плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются должностными лицами администрации Краснозороенского района в соответствии с распоряжением главы администрации Краснозороенского района, но не реже одного раза в год. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры.

Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает 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 отдела образования администрации администрации Краснозороенского района.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия.

Результаты деятельности комиссии оформляются протоколами, в которых отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

По результатам проверки уполномоченное должностное лицо дает указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их исполнение, виновные лица в случае выявления нарушений привлекаются к ответственности, в установленном законодательством Российской Федерации.

4.3. Ответственность сотрудника отдела образования администрации Краснозороенского района, ответственного за предоставление муниципальной услуги, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.3.1. Должностное лицо отдела образования администрации Краснозороенского района, виновное в нарушении законодательства или настоящего административного регламента, несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации за:

- неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращения;
- нарушение сроков и порядка рассмотрения обращения;
- принятие заведомо необоснованного, незаконного решения;
- представление недостоверной информации;
- разглашение сведений о персональных данных и частной жизни заявителя (без его согласия).

4.3.2. Персональная ответственность сотрудника отдела образования администрации Краснозороенского района, ответственного за предоставление муниципальной услуги, закрепляется в его должностных обязанностях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

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

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

4.4.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться гражданами, их объединениями и организациями. Для осуществления контроля за предоставлением муниципальной услуги граждане, их объединения и организации имеют право на участие в администрации Краснозороенского района индивидуальные и коллективные обращения с предложениями, рекомендациями по совершенствованию качества и порядка предоставления муниципальной услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении ответственными должностными лицами, предоставляющими муниципальную услугу, требований настоящего административного регламента, законодательных и иных нормативных правовых актов.

4.4.2. Заявители могут принимать участие в электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, соблюдения положений настоящего административного регламента.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц.

5.1. В соответствии со статьями 11.1, 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» заявитель вправе обжаловать решение и (или) действие (бездействие) отдела образования администрации Краснозороенского района, а также сотрудника отдела, ответственного за осуществление административных процедур, связанных с предоставлением муниципальной услуги.

5.2. Предмет жалобы.

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

- нарушение срока регистрации заявления (запроса) заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных настоящим административным регламентом, а также же нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области, нормативными правовыми актами администрации Краснозороенского района для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области, нормативными правовыми актами администрации Краснозороенского района для предоставления муниципальной услуги; а заявителя;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области, нормативными правовыми актами администрации Краснозороенского района;
- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области, нормативными правовыми актами администрации Краснозороенского района;
- отказ отдела образования администрации Краснозороенского района, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица отдела образования администрации Краснозороенского района, предоставляющего муниципальную услугу в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2.2. Органы муниципальной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме на имя главы администрации Краснозороенского района.

5.2.3. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

Жалоба может быть направлена по почте, посредством электронной почты с использованием официального сайта администрации Краснозороенского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», федеральной государственной информационной системы «Единый портал муниципальных и муниципальных услуг (функций), информационного портала Орловской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Поступившая в администрацию Краснозороенского района жалоба регистрируется в установленном порядке.

5.2.4. Жалоба должна содержать:

- наименование отдела, предоставляющего муниципальную услугу, фамилию сотрудника, предоставляющего муниципальную услугу, либо сотрудника, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о местонахождении заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) отдела, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) отдела, предоставляющего муниципальную услугу, сотрудника, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

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

5.3. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в администрацию Краснозороенского района, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.4. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.5. Должностные лица администрации Краснозороенского района, ответственные за рассмотрение поступившей жалобы:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае