

**Административный регламент  
предоставления муниципальной услуги  
«Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные программы городского округа Звенигород»**

**1. Общие положения**

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные программы городского округа Звенигород» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности муниципальной услуги; определения сроков, последовательности действий (административных процедур) при предоставлении государственной услуги.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

*2.1. Наименование муниципальной услуги.*

Наименование муниципальной услуги – «Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные программы городского округа Звенигород».

*2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.*

Муниципальная услуга предоставляется Управлением образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород, муниципальными общеобразовательными учреждениями, подведомственными Управлению образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород (приложение №2).

*2.3. Описание результатов предоставления муниципальной услуги, указание на юридические факты, которыми заканчивается предоставление муниципальной услуги.*

Результатом предоставления муниципальной услуги является получение заявителями консультаций и разъяснений по вопросам, касающимся предоставления информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные программы городского округа Звенигород.

Результатом также является получение заявителем письменного ответа должностного лица отдела образования, содержащего информацию о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные программы в общеобразовательных учреждениях городского округа Звенигород.

*2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.*

2.4.1. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет 15 минут.

2.4.2. Срок рассмотрения обращений (запросов) пользователей не должен превышать 30 календарных дней со дня их регистрации.

2.4.3. В исключительных случаях начальник Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

2.4.4. Время ожидания граждан при индивидуальном устном информировании не может превышать 30 минут.

2.4.5. Индивидуальное устное информирование каждого гражданина сотрудник осуществляет не более 15 минут.

2.4.6. Если письменное обращение заявителя содержит вопросы, рассмотрение которых не входит в компетенцию специалиста отдела образования, то специалист в течение семи дней со дня регистрации обращения готовит, регистрирует и отправляет в установленном порядке письмо о направлении обращения по принадлежности в организацию, в компетенцию которой входит предоставление разъяснений по указанным в обращении вопросам, с уведомлением заявителя о переадресации обращения.

*2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.*

- Конституция Российской Федерации;
- 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»;
- Закон Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании»;
- Закон Российской Федерации от 29.12.2012 № 273 «Об образовании» (с 01.09.2013 г.);
- постановление Правительства РФ от 19.03.2001 № 196 «Об утверждении Типового положения об общеобразовательном учреждении»;
- постановление Правительства РФ от 03.11.1994 № 1237 «Об утверждении Типового положения о вечернем (сменном) общеобразовательном учреждении»;
- Уставами муниципальных общеобразовательных учреждений и иными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг.

*2.6. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги (далее – документы):*

2.6.1. Письменное обращение заинтересованного лица по вопросу предоставления информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные программы городского округа Звенигород (приложение №5).

2.6.2. Требования к оформлению документов, предоставляемых для предоставления муниципальной услуги.

Документы должны быть написаны на русском языке либо иметь заверенный перевод на русский язык.

В письменном обращении заявителя в обязательном порядке должны быть указаны:

- либо наименование Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью образования Администрации городского округа Звенигород;

- либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород;

- либо должность соответствующего лица Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью;

- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;

- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;

- изложение сути обращения;

- личная подпись заявителя;

- дата обращения.

Документы, являющиеся основанием для предоставления муниципальной услуги, представляются в Управление образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород, в общеобразовательное учреждение посредством личного обращения заявителя.

Датой обращения и представления документов является день получения и регистрации документов.

*2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:*

- документы не соответствуют требованиям п. 2.6.2;

- текст письменного обращения не поддается прочтению, в том числе фамилия и почтовый адрес заявителя.

*2.8. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги либо отказа в предоставлении муниципальной услуги.*

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- содержание в письменном обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- не представлены документы, необходимые для предоставления услуги;

- наличие данного заявителю ранее ответа по существу поставленных в письменном обращении вопросов.

*2.9. Размер платы, взимаемый с заявителя при предоставлении муниципальной услуги и способы ее взимания.*

За предоставление муниципальной услуги плата не взимается, т.к. не предусмотрена федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

2.10. *Максимальный срок ожидания в очереди* при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата осуществления каждой административной процедуры составляет не более 30 минут.

2.11. *Регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги* при письменном обращении в адрес Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород осуществляется в день его поступления.

2.12. *Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.*

2.12.1. Организация приема заявителей осуществляется в соответствии с графиком, приведенным в Приложении 1 к настоящему Регламенту.

2.12.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в рабочих кабинетах на рабочих местах специалистов отдела образования Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород.

Места, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами для возможности оформления документов.

2.13. *Показателями доступности и качества муниципальной услуги* являются соблюдение сроков ее предоставления, а также отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей (представителей заявителей), точность исполнения муниципальной услуги, высокая культура обслуживания заявителей (представителей заявителей), наличие различных каналов получения информации о предоставлении муниципальной услуги.

2.14. *Описание заявителей*, а также физических и юридических лиц, имеющих право взаимодействовать с соответствующими органами власти, органами местного самоуправления и организациями при предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальная услуга направлена на реализацию прав граждан на получение предоставления информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные программы городского округа Звенигород.

Получателем муниципальной услуги являются учащиеся общеобразовательных учреждений, родители (законные представители).

От имени заявителя могут выступать физические и юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации полномочиями выступать от их имени (далее – заявители).

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

В рамках обеспечения предоставления муниципальной услуги специали-

сты Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород обеспечивают:

- на официальном сайте Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород и Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» наличие сведений предоставления информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные программы городского округа Звенигород;

- консультирование граждан, работников общеобразовательных учреждений по вопросам зачисления в общеобразовательные учреждения городского округа Звенигород.

Специалисты отдела образования Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород при предоставлении муниципальной услуги руководствуются положениями настоящего Регламента.

Специалисты отдела образования Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород несут персональную ответственность за исполнение административных процедур и соблюдение сроков, установленных настоящим Регламентом.

### *3.1. Административные процедуры.*

3.1.1. Последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении муниципальной услуги, показаны на блок-схеме в приложении № 4 к настоящему Регламенту. Предоставление муниципальной услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

- прием и регистрация документов от заявителя;
- рассмотрение письменного обращения заявителя;
- направление письменного обращения по результатам их рассмотрения на исполнение по принадлежности;
- подготовка и направление ответов заявителям.

3.1.2. Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации документов от заявителя является личное (очное) обращение, поступление по почте или в электронном виде, письменного обращения заявителя в Управление образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород по вопросу предоставления информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные программы городского округа Звенигород (приложение №5).

3.1.3. Должностное лицо Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород или сотрудника МАО «МФЦ», осуществляющее прием документов от заявителя при его личном обращении, принимает обращение (запрос) заявителя передает его для регистрации работнику Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород или сотруднику МАО «МФЦ», ответственному за регистрацию посту-

пающих документов, который регистрирует обращение (запрос) заявителя в журнале регистрации в день обращения заявителя.

Максимальный срок выполнения действия составляет 15 минут.

3.1.4. Письменное обращение (запрос) заявителя, поступившее в Управление образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород, регистрируется работником Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород, ответственным за регистрацию поступающих документов, в журнале регистрации в день поступления обращения (запроса).

Максимальный срок выполнения действия составляет 5 минут на каждое обращение (запрос).

При поступлении в Управление образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород обращения заявителя по электронной почте с указанием адреса электронной почты и/или почтового адреса пользователя, должностное лицо, ответственное за прием и отправку документов по электронной почте:

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

- распечатывает указанное обращение и передает его в день поступления обращения специалисту Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород, ответственному за регистрацию поступающих документов, для его регистрации в установленном порядке.

3.1.5. После регистрации обращений (запросов) заявителей работник Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород, ответственный за регистрацию документов, передает их на рассмотрение начальнику Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью в день их регистрации.

3.1.6. Начальник Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью:

- определяет должностное лицо Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород, ответственное за рассмотрение обращения и подготовку проекта ответа заявителю (далее – исполнитель);

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

3.1.7. Исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

- готовит проект ответа на письменное обращение и не позднее 1 дня до истечения срока предоставления муниципальной услуги в порядке делопроизводства представляет на подпись начальнику Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород.

3.1.8. После подписания ответа на письменное обращение заявителя начальником Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород, работник-делопроизводитель направляет его заявителю. Ответ на обращение, поступившее в Управление образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу и/или адресу электронной почты, указанному в письменном обращении.

3.1.9. Результатом исполнения административного действия является полученный заявителем письменный ответ должностного лица Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород, содержащий информацию о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные программы городского округа Звенигород.

### *3.2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги.*

3.2.1. Информация о перечне необходимых для предоставления муниципальной услуги документов, требуемых от заявителей.

3.2.1.1. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (далее – документы):

- письменное обращение заинтересованного лица по вопросу предоставления информации Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород.

3.2.1.2. Требования к оформлению документов, предоставляемых для предоставления муниципальной услуги.

Документы должны быть написаны на русском языке либо иметь заверенный перевод на русский язык.

В письменном обращении заявителя в обязательном порядке должны быть указаны:

- либо наименование Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород;
- либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица отдела образования Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород;
- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;
- изложение сути обращения;
- личная подпись заявителя;
- дата обращения.

Документы, являющиеся основанием для предоставления муниципальной услуги, представляются в Управление образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород, в общеобразовательное учреждение посредством личного обращения заявителя или через МАО «МФЦ».

Датой обращения и представления документов является день получения и

регистрации документов.

3.2.2. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется непосредственно в Управлении образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород, с использованием средств телефонной, почтовой связи и электронного информирования, посредством размещения на официальном сайте Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород, на информационных стендах.

При предоставлении информации с использованием средства массового и электронного информирования исполняется по отношению к неопределенному кругу лиц.

Сведения о местонахождении Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород, почтовом адресе, адресе электронной почты представлены в приложении №1 к настоящему Регламенту, а также на официальном сайте Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород.

Информация о правилах предоставления муниципальной услуги сообщается при личном (очном) или письменном обращении, включая обращение по электронной почте, по телефонам Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород, МАО «МФЦ», размещается на Интернет-сайте, на информационных стендах.

Информация, предоставляемая гражданам о муниципальной услуге, является открытой и общедоступной.

Информация о правилах предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

Для получения информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные программы городского округа Звенигород заинтересованные лица вправе обратиться:

- в устной форме лично в Управление образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород,
- по телефону Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород,
- через интернет-сайт Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород,
- в Муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

Основными требованиями к информированию граждан являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информации;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;



- оперативность предоставления информации.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют пользователей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Специалист, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы, а в случае необходимости - с привлечением других специалистов.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде, через Интернет, либо предложить другое удобное для гражданина время для устного информирования.

3.2.3. Сроки предоставления муниципальной услуги.

3.2.3.1. Срок рассмотрения обращений (запросов) пользователей не должен превышать 30 календарных дней со дня их регистрации.

3.2.3.2. В исключительных случаях начальник Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

3.2.3.3. Время ожидания граждан при индивидуальном устном информировании не может превышать 30 минут.

3.2.3.4. Индивидуальное устное информирование каждого гражданина сотрудник осуществляет не более 15 минут.

3.2.3.5. Если письменное обращение заявителя содержит вопросы, рассмотрение которых не входит в компетенцию специалиста Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород, то специалист в течение семи дней со дня регистрации обращения готовит, регистрирует и отправляет в установленном порядке письмо о направлении обращения по принадлежности в организацию, в компетенцию которой входит предоставление разъяснений по указанным в обращении вопросам, с уведомлением заявителя о переадресации обращения.

3.2.4. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- документы не соответствуют требованиям п. 3.2.1.2;
- текст письменного обращения не поддается прочтению, в том числе фамилия и почтовый адрес заявителя.

3.2.5. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги либо отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- содержание в письменном обращении нецензурных либо оскорбитель-

ных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- запрос не соответствует требованиям пункта 2.5.;
- наличие данного заявителю ранее ответа по существу поставленных в письменном обращении вопросов.

3.2.6. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

3.2.6.1. Организация приема заявителей осуществляется в соответствии с графиком, приведенным в Приложении 1 к настоящему Регламенту.

3.2.6.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в рабочих кабинетах на рабочих местах специалистов Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород и МАО «МФЦ».

Места, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами для возможности оформления документов.

#### **4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

4.1. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами, принятием решений ответственными работниками отдела образования Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород по исполнению настоящего Регламента осуществляется начальником Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью.

4.2. Должностные лица Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород и МАО «МФЦ» несут ответственность:

- за выполнение административных действий (административных процедур) в соответствии с Регламентом;
- за несоблюдение последовательности административных действий (административных процедур) и сроков их выполнения, установленных Регламентом;
- за достоверность информации, представляемой в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.3. Управление образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород осуществляет контроль за порядком предоставления и качеством исполнения муниципальной услуги.

4.4. Текущий контроль за порядком предоставления и качеством исполнения муниципальной услуги включает в себя:

- проведение проверок соблюдения и исполнения учреждениями действующего законодательства Российской Федерации, положения настоящего Регламента.

Проведение проверок может носить плановый характер (осуществляется на основании годовых планов работы Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород), тематический характер (проверка предоставления муниципальной услуги отдельным категориям потребителей) и внеплановый характер (по конкретному обращению потребителя по результатам предоставления муниципальной услуги).

## **5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги**

5.1. Обжалование действий (бездействия) общеобразовательного учреждения, а также принимаемого им решения при исполнении муниципальной функции на основании Регламента осуществляется путем направления обращения (жалобы):

директору общеобразовательного учреждения;  
начальнику Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород.

5.2. Предметом досудебного обжалования могут являться действия (бездействие) должностного лица, а также принимаемые им решения при исполнении муниципальной функции.

5.3. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования действия (бездействия) должностного лица является заявление гражданина.

5.4. Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Начальник Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород, директор общеобразовательного учреждения:

- обязаны предоставить заявителю по его просьбе ознакомление с документами, необходимыми ему для обоснования и рассмотрения жалобы, т.е. обеспечить его информацией, непосредственно затрагивающей его права, если иное не предусмотрено законом;

Обязаны обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

- вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

5.5. Обращение (жалоба) подается в письменной форме (приложение 3) и должно содержать:

фамилию, имя, отчество лица, которым подается обращение;  
наименование общеобразовательного учреждения, должность, фамилию, имя и отчество должностного лица (при наличии информации), указание действия (бездействия), решение которого обжалуется;  
содержательную характеристику обжалуемого действия (бездействия), решения.

Дополнительно могут быть указаны:  
причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием), решением; обстоятельства, на основании которых образовательное учреждение считает, что созданы препятствия к их реализации;  
иные сведения, которые автор обращения (жалобы) считает необходимым сообщить.

К обращению (жалобе) могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенную информацию.

Обращение (жалоба) подписывается заявителем.

5.6. Срок рассмотрения письменного обращения (жалобы) и ответа на него не должен превышать 30 дней со дня регистрации письменного обращения (жалобы) в общеобразовательном учреждении.

5.7. По результатам рассмотрения обращения (жалобы) директором общеобразовательного учреждения, начальником Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород принимается решение об удовлетворении или отказе в удовлетворении требований заявителя.

Если гражданину в удовлетворении жалобы отказано или он не получил ответа в течение месяца со дня ее подачи, он в праве обратиться с жалобой в суд.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения (жалобы), направляется заявителю.

Регистрационный номер и дата отправки письменного ответа, содержащего результаты рассмотрения обращения (жалобы), вносятся специалистами в журнал регистрации.

5.8. Обращение (жалоба) не рассматривается при отсутствии в обращении (жалобе) сведений: об обжалуемом действии (бездействии), решении (в чем выразилось, кем принято), отсутствии в обращении (жалобе) сведений об образовательном учреждении, подписи руководителя учреждения.

5.9. Основанием для отказа в рассмотрении жалобы либо приостановления ее рассмотрения являются:

- отсутствие в жалобе почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

- содержание в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностных лиц, а также членов их семей (при этом заявителю, направившему обращение, может быть сообщено о недопустимости злоупотребления правом);

- не поддающийся прочтению текст жалобы, фамилия или почтовый адрес заявителя.

Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который

заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу.

О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.10. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц и решения, принятые в ходе исполнения муниципальной функции, по усмотрению гражданина либо в суд по месту его жительства, либо в суд по месту нахождения органа, должностного лица, муниципального служащего. Для обращения в суд с жалобой устанавливаются следующие сроки:

- три месяца со дня, когда гражданину стало известно о нарушении его права;

- один месяц со дня получения гражданином письменного уведомления об отказе вышестоящего органа, должностного лица в удовлетворении жалобы или со дня истечения месячного срока после подачи жалобы, если гражданином не был получен на нее письменный ответ.

Приложение № 1  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги

**Прием граждан**

в Управлении образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации городского округа Звенигород.

Адрес Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью городского округа Звенигород:

г. Звенигород, ул. Маяковского, д. 4.

Телефоны:

начальник Управления: 8-495-597-11-60;

заместитель начальника управления - начальник отдела образования:  
8-495-597-11-60;

консультант отдела образования: 8-495-597-11-60.

Адрес электронной почты Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью городского округа Звенигород:

[komedu@rambler.ru](mailto:komedu@rambler.ru)

Интернет-сайт Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью Администрации г.о. Звенигород: [www.zvenigorod.ru](http://www.zvenigorod.ru)

Часы работы:

понедельник – четверг с 8.30 до 17.00

пятница с 8.30 до 17.00

Перерыв:

с 13.00 час. до 14.00 час.

Прием граждан по личным вопросам:

- начальник Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью городского округа Звенигород

(Шиков Дмитрий Алексеевич): 1 и 3 вторник с 9.00 до 13.00 часов;

- заместитель начальника управления - начальник отдела образования Управления образования, культуры, спорта, туризма и работы с молодежью городского округа Звенигород

(Тараканова Елена Семеновна): четверг с 10.00 до 16.00 часов.



Приложение № 2  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги

**Информация  
о местонахождении, электронных адресах, телефонах муниципальных общеобразовательных учреждений**

Наименование образовательного учреждения (в соответствии с уставом)	Место нахождения	Телефон	Адрес электронной почты
Муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 1 городского округа Звенигород	г. Звенигород, ул. Маяковского, д.4	8-495-992-41-62	firstzveni@rambler.ru
Муниципальное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 2 городского округа Звенигород	г. Звенигород, ул. Спортивная, д.4	8-498-697-49-26	mou-soch-2@mail.ru
Муниципальное общеобразовательное учреждение Введенская средняя общеобразовательная школа № 3 городского округа Звенигород	г. Звенигород, ул. Звенигородское шоссе, д.7	8-498-690-66-22	Stt72@yandex.ru
Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Православная гимназия во имя преподобного Саввы Сторожевского» городского округа Звенигород	г. Звенигород, ул. Московская, д.35	8-498-698-82-38	zveng@zveng.ru



Приложение № 3  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги

**Жалоба на нарушение требований предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные программы городского округа Звенигород»**

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. руководителя Управления образования,  
культуры, спорта, туризма и работы с молодежью  
администрации городского округа Звенигород)  
ОТ

\_\_\_\_\_  
(ФИО заявителя)

Я, \_\_\_\_\_,  
(ФИО заявителя)

Проживающий \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ адресу  
\_\_\_\_\_  
(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю \_\_\_\_\_ жалобу \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ имени  
\_\_\_\_\_  
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества муниципальной услуги \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
допущенное \_\_\_\_\_

(наименование учреждения, допустившего нарушение стандарта)  
в части следующих требований:

1. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:  
обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу \_\_\_\_\_  
(да/нет)

обращение к руководителю организации, оказывающей услугу \_\_\_\_\_ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо учреждения, оказывающего услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы \_\_\_\_\_ (да/нет)

2. Официальное письмо учреждения, оказывающего услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя \_\_\_\_\_ (да/нет)

3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем учреждения, оказывающего услугу \_\_\_\_\_ (да/нет)

4. \_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_

6. \_\_\_\_\_

Копии имеющихся документов, указанных в п. 1-3, прилагаю к жалобе  
\_\_\_\_\_ (да/нет)

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО \_\_\_\_\_

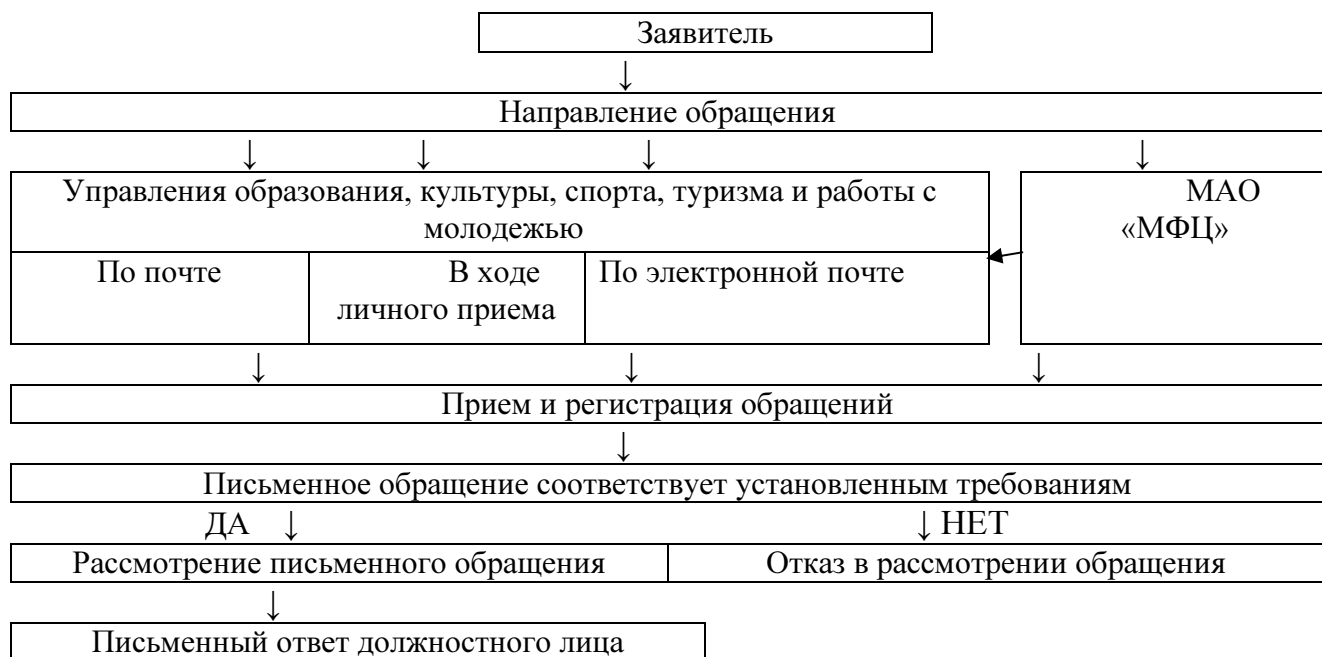
подпись \_\_\_\_\_

контактный телефон \_\_\_\_\_

дата

Приложение № 4  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Предоставление информации о порядке  
проведения государственной (итоговой)  
аттестации обучающихся, освоивших основные и  
дополнительные общеобразовательные программы  
городского округа Звенигород»

**БЛОК – СХЕМА**  
предоставления муниципальной услуги  
«Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой)  
аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные  
общеобразовательные программы городского округа Звенигород»



Приложение № 5  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги

**Заявление родителей**

(законных представителей) о предоставлении информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные программы городского округа Звенигород

Директору

\_\_\_\_\_

(наименование учреждения)

\_\_\_\_\_

(фамилия И.О. директора)

от родителя

\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

Место регистрации: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

**Заявление**

Прошу предоставить информацию о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные программы городского округа Звенигород моего ребенка (сына, дочь)

\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_

(дата рождения, место проживания)

учащегося \_\_\_\_\_ класса Вашей школы.

\_\_\_\_\_

(подпись)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.