

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальными общеобразовательными учреждениями услуги «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках»

РАЗДЕЛ 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Административный регламент предоставления муниципальными общеобразовательными учреждениями (далее – учреждения) услуги «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках» (далее – Административный регламент) разработан в соответствии с Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» в целях повышения качества, доступности и оперативности предоставления информации, создания необходимых условий для участников отношений, возникающих при предоставлении услуги «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках» (далее – услуга), определения сроков и последовательности осуществления административных процедур (действий) при предоставлении услуги.

2. В правоотношениях с учреждениями при предоставлении ими услуги в качестве заявителей выступают физические лица (далее – заявители).

3. Информация о месте нахождения, почтовых адресах и электронных адресах учреждений размещена на сайте Управления образования Администрации города Екатеринбурга (<http://www.eduekb.ru>) в разделе «Учреждения».

Информацию о графиках работы учреждений для консультирования и приема заявителей можно получить непосредственно в учреждениях лично или по телефону.

4. Информирование о порядке предоставления услуги осуществляется специалистом Управления образования Администрации города Екатеринбурга по телефону, при личном обращении заявителя, посредством размещения информации на официальных Интернет-сайтах Управления образования

Администрации города Екатеринбурга (www.eduekb.ru) и Управления культуры Администрации города Екатеринбурга (www.culture.ekburg.ru), на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru), на информационных стендах в помещениях учреждений, по телефонам учреждений.

Место нахождения Управления образования Администрации города Екатеринбурга: пр. Ленина, д. 24а, г. Екатеринбург, Свердловская область, 620014.

График работы: в понедельник – четверг с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00, в пятницу с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 17:00.

Начальник Управления образования Администрации города Екатеринбурга осуществляет прием заявителей в среду с 14:00 до 18:00.

Телефон приемной: (343) 371-27-37; факс: (343) 358-15-51.

Адрес электронной почты: edusec@eduekb.ru.

Место нахождения Управления культуры Администрации города Екатеринбурга: ул. 8 Марта, д. 8б, г. Екатеринбург, Свердловская область, 620014.

График работы: в понедельник – четверг с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00, в пятницу с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 17:00.

Начальник Управления культуры Администрации города Екатеринбурга осуществляет прием заявителей во вторник с 16:00 до 18:00 (по предварительной записи).

Телефон приемной: (343) 371-13-05; факс: (343) 371-98-29.

Адрес электронной почты: culture@ekadm.ru.

5. Полный текст Административного регламента размещается на официальном сайте Администрации города Екатеринбурга (www.екатеринбург.рф), сайте Управления образования Администрации города Екатеринбурга.

При ответах на телефонные звонки, электронные и устные обращения специалист Управления образования Администрации города Екатеринбурга, в чьи должностные обязанности входит информирование о порядке предоставления данной услуги, подробно, в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по следующим вопросам:

о местонахождении и графике работы учреждения;

о номерах справочных телефонов учреждения;

о порядке получения информации заявителем по вопросам предоставления услуги, в том числе о ходе предоставления услуги.

Отдельные сведения, касающиеся требований к порядку информирования о предоставлении услуги (месте нахождения, графиках работы, номерах справочных телефонов муниципальных общеобразовательных учреждений, учредителем которых является Управление культуры Администрации города Екатеринбурга) утверждаются распорядительными документами руководителя Управления культуры Администрации города Екатеринбурга.

6. При предоставлении услуги заявителю может предоставляться следующая информация:

общие сведения об образовательном учреждении (наименование, тип, вид, учредители, адрес, номера телефонов приемной, руководителя учреждения, адрес сайта, номер лицензии на право осуществления образовательной деятельности);

типы и виды реализуемых образовательных программ;

язык, на котором ведется обучение и воспитание;

перечень учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей) в соответствии с годом обучения;

количество часов на изучение отдельных предметов учебного плана;

режим занятий обучающихся;

сведения о продолжительности каникулярного периода;

количество и наполняемость классов;

формы получения образования в учреждении.

7. Время получения ответа при индивидуальном устном информировании не должно превышать 30 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заявителя время для устного информирования.

РАЗДЕЛ 2 СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

8. Наименование услуги – «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках».

9. Услуга предоставляется муниципальными общеобразовательными учреждениями, расположенными на территории муниципального образования «город Екатеринбург».

При предоставлении услуги запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласования, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, утвержденный решением Екатеринбургской городской Думы.

10. Результатом предоставления услуги является предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках образовательных учреждений.

11. Услуга предоставляется в следующие сроки:

по устному запросу – в ходе приема граждан по личным вопросам в день приема;

по телефону – в день консультации специалиста;
по письменному запросу – в течение 30 дней с момента обращения заявителя (в том числе с использованием электронной почты).

12. Предоставление услуги осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

Законом Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании» (Собрание законодательства Российской Федерации, 15.01.1996, № 3, ст. 150);

Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 03.08.1998, № 31, ст. 3802);

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 02.08.2010, № 31, ст. 4179);

Постановлением Правительства Российской Федерации от 03.11.1994 № 1237 «Об утверждении Типового положения о вечернем (сменном) общеобразовательном учреждении» (Собрание законодательства Российской Федерации, 14.11.1994, № 29, ст. 3050);

Постановлением Правительства Российской Федерации от 07.03.1995 № 233 «Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении дополнительного образования детей» (Собрание законодательства Российской Федерации, 20.03.1995, № 12, ст. 1053);

Постановлением Правительства Российской Федерации от 12.03.1997 № 288 «Об утверждении Типового положения о специальном (коррекционном) образовательном учреждении для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья» (Собрание законодательства Российской Федерации, 17.03.1997, № 11, ст. 1326);

Постановлением Правительства Российской Федерации от 19.03.2001 № 196 «Об утверждении Типового положения об общеобразовательном учреждении» (Собрание законодательства Российской Федерации, 26.03.2001, № 13, ст. 1252);

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» (Собрание законодательства Российской Федерации, 28.12.2009, № 52 (2 ч.), ст. 6626);

Законом Свердловской области от 16.07.1998 № 26-ОЗ «Об образовании в Свердловской области» (Собрание законодательства Свердловской области, 01.09.1998, № 8 (1998), ст. 451);

Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 23.06.2000 № 1884 «Об утверждении Положения о получении общего образования в форме экстерната»;

Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.03.2004 № 1089 «Об утверждении федерального компонента государственных образовательных стандартов начального общего, основного

общего и среднего (полного) общего образования»;

Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.03.2004 № 1312 «Об утверждении федерального базисного учебного плана и примерных учебных планов для образовательных учреждений Российской Федерации, реализующих программы общего образования»;

Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 28.11.2008 № 362 «Об утверждении положения о формах и порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные общеобразовательные программы среднего (полного) общего образования»;

Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 31.08.2009 № 320 «О внесении изменений в федеральный компонент государственных образовательных стандартов начального общего, основного общего и среднего (полного) общего образования», утвержденный приказом Министерства образования Российской Федерации от 05.03.2004 № 1089 «Об утверждении федерального компонента государственных образовательных стандартов начального общего, основного общего и среднего (полного) общего образования»;

Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 06.10.2009 № 373 «Об утверждении и введении в действие федерального государственного образовательного стандарта начального общего образования»;

Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 26.11.2010 № 1241 «О внесении изменений в федеральный государственный образовательный стандарт начального общего образования, утвержденный Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 06.10.2009 № 373»;

Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 03.06.2011 № 1994 «О внесении изменений в федеральный базисный учебный план и примерные учебные планы для образовательных учреждений Российской Федерации, реализующих программы общего образования, утвержденные приказом Министерства образования Российской Федерации от 09.03.2004 № 1312»;

Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 29.12.2010 № 189 «Об утверждении СанПиН 2.4.2.2821-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях» (Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти, № 4, 23.01.2012);

Постановлением Правительства Свердловской области от 17.01.2006 № 15-ПП «О региональном (национально-региональном) компоненте государственного образовательного стандарта дошкольного, начального общего, основного общего и среднего (полного) общего образования Свердловской области» (Собрание законодательства Свердловской области, 15.03.2006, № 1 (2006), ст. 30);

Приказом Министерства общего и профессионального образования Свердловской области от 23.03.2006 № 10-д «Об утверждении Базисного учебного плана общего образования для детей с задержкой психического развития»;

Приказом Министерства общего и профессионального образования Свердловской области от 30.03.2007 № 12-д «Об утверждении базисных учебных планов для образовательных учреждений Свердловской области, реализующих программы основного общего и среднего (полного) общего образования в очной и очно-заочной (вечерней) и заочной формах»;

Приказом Министерства общего и профессионального образования Свердловской области от 21.09.2009 № 424-и «О реализации содержательной линии регионального (национально-регионального) компонента государственного образовательного стандарта начального общего и основного общего образования «Социально-экономическая и правовая культура»;

Решением Екатеринбургской городской Думы от 30.06.2005 № 8/1 «О принятии устава муниципального образования «город Екатеринбург» (Вестник Екатеринбургской городской Думы, 03.02.2011, № 197).

13. Для получения услуги заявитель обращается в учреждение лично с устным запросом или с заявлением по форме, указанной в приложении № 1.

14. Иных документов, необходимых для предоставления услуги, в том числе находящихся в распоряжении учреждений, предоставляющих услугу, государственных органов, органов местного самоуправления либо организаций, подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления, не требуется.

15. Основания для приостановления предоставления услуги отсутствуют.

16. В приеме заявления может быть отказано по следующим основаниям:

в заявлении о предоставлении информации не указаны фамилия, имя, отчество заявителя (в случае поступления запроса о предоставлении запрашиваемой информации лично заявителю при обращении в учреждение), адрес заявителя (в случае поступления запроса о направлении запрашиваемой информации по почте);

текст письменного заявления не поддается прочтению.

17. Основания для отказа в предоставлении услуги отсутствуют.

18. Услуги, получение которых необходимо и (или) обязательно для предоставления услуги, отсутствуют.

19. Максимальный срок ожидания приема при подаче заявления о предоставлении услуги или консультации специалиста учреждения составляет 15 минут.

20. Регистрация заявления о предоставлении услуги, в том числе заявления, поступившего по электронной почте, осуществляется в день поступления запроса.

Поступившие заявления регистрируются специалистом учреждения в журнале регистрации обращений. Устные обращения не регистрируются.

21. Предоставление услуги осуществляется на безвозмездной основе.

22. К местам предоставления услуги предъявляются следующие требования:

центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей наименование учреждения;

места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, должны быть оборудованы информационными стендами, стульями и столами для обеспечения возможности работы с документами;

кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием номера кабинета;

места предоставления услуги должны быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

23. Показателями доступности и качества предоставляемой услуги являются:

количество обращений за получением услуги;

количество получателей услуги;

среднее количество человеко-часов, затраченных на предоставление одной услуги;

количество регламентированных посещений учреждения для получения услуги;

максимальное количество документов, необходимых для предоставления услуги;

максимальное количество документов, которые заявитель обязан самостоятельно представить для получения услуги;

максимальное время ожидания от момента обращения за услугой до фактического начала предоставления услуги;

наличие информационной системы, автоматизирующей процесс предоставления услуги;

доступность бланков заявлений или иных документов, необходимых для предоставления услуги, в сети Интернет;

размещение информации о порядке предоставления услуги в сети Интернет;

размещение информации о порядке предоставления услуги в брошюрах, буклетах, на информационных стендах, электронных табло в помещениях учреждений, оказывающих услугу;

возможность получения консультации специалиста учреждения по вопросам предоставления услуги по телефону, по электронной почте, при устном обращении, при письменном обращении, через сеть Интернет;

обеспечение возможности обслуживания людей с ограниченными возможностями (наличие пандусов, специальных ограждений, перил, обеспечивающих беспрепятственное передвижение инвалидов на колясках);

наличие электронной системы управления очередью на прием для получения услуги;

- количество консультаций по вопросам предоставления услуги;
- максимальная удаленность места жительства потенциального заявителя от ближайшего места предоставления услуги;
- максимальное время перемещения от места жительства потенциального заявителя до ближайшего места предоставления услуги на общественном транспорте;
- доля заявителей, удовлетворенных качеством предоставления услуги, от общего числа опрошенных заявителей;
- доля заявителей, удовлетворенных результатом предоставления услуги, от общего числа опрошенных заявителей;
- количество обоснованных жалоб на нарушение Административного регламента предоставления услуги;
- доля обоснованных жалоб от общего количества обращений за получением услуги;
- количество обращений в судебные органы для обжалования действий (бездействия) и (или) решений должностных лиц при предоставлении услуги.

РАЗДЕЛ 3

СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

Глава 1. Состав административных процедур

24. Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры:
- предоставление информации заявителю при личном обращении с устным запросом;
 - предоставление информации заявителю по письменному запросу.
25. Порядок предоставления услуги по письменному запросу устанавливается в соответствии с блок-схемой (приложение № 2).

Глава 2. Предоставление информации заявителю при личном обращении с устным запросом

26. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя в учреждение для получения информации.
27. Устный запрос заявителя не регистрируется, информация предоставляется специалистом учреждения в форме консультации.
28. Специалист учреждения консультирует заявителя по вопросам, указанным в пункте 6 Административного регламента, в устной форме без оформления документированной информации.
29. Специалист учреждения разъясняет заявителю, что для получения документированной информации заявитель должен оформить письменный запрос (заявление) на ее получение.

Глава 3. Предоставление информации заявителю по письменному запросу

30. Основанием для начала административной процедуры является направление письменного запроса в учреждение по почте либо по электронной почте.

31. Прием и регистрация заявления производятся в день поступления обращения.

32. Специалист учреждения осуществляет анализ запрашиваемой в заявлении информации. В случае оформления заявления в соответствии с приложением № 1 к Административному регламенту производится его регистрация в журнале регистрации обращений.

33. Специалист учреждения в соответствии с запросом заявителя осуществляет подготовку информации, указанной в пункте 6 Административного регламента.

Критериями отбора информации является корректность, точность и полнота сведений в соответствии с запросом заявителя.

Подготовленная информация оформляется на бланке письма учреждения, подписывается руководителем учреждения, содержит регистрационный номер, дату документа, отметку об исполнителе, должно содержать обращение к заявителю, изложение в конкретной и четкой форме запрашиваемых заявителем сведений.

Специалист учреждения предоставляет заявителю необходимую информацию одним из следующих способов:

путем передачи непосредственно заявителю – при личном обращении заявителя в учреждение;

в виде направления информации по почте на почтовый адрес заявителя, сообщения на адрес электронной почты заявителя (в течение 30 рабочих дней).

34. В случае наличия оснований для отказа в приеме заявления специалист учреждения формирует уведомление об отказе в приеме заявления (при условии достаточности информации о заявителе для направления ему указанного уведомления), передает его непосредственно заявителю при обращении в учреждение или по почте (в том числе в виде сообщения в электронной форме на адрес электронной почты) в течение 30 рабочих дней и не регистрирует данное заявление.

Уведомление об отказе в приеме заявления оформляется на бланке учреждения, подписывается руководителем, заверяется печатью учреждения, регистрируется в установленном в учреждении порядке и должно содержать сведения: фамилию, имя, отчество заявителя, адрес, на который направляется уведомление, наименование услуги, причину отказа в приеме заявления.

РАЗДЕЛ 4

ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ УСЛУГИ

35. Внутренний контроль за исполнением административных процедур осуществляет руководитель учреждения.

36. Текущий контроль за выполнением административных процедур по предоставлению услуги осуществляется специалистами Управления образования Администрации города Екатеринбурга или Управления культуры Администрации города Екатеринбурга путем проведения проверок соблюдения положений настоящего Административного регламента.

37. Предметом проверок является качество предоставления и доступность услуги, соблюдение сроков ее предоставления.

38. Проведение плановых проверок осуществляется в соответствии с планом работы Управления образования Администрации города Екатеринбурга или Управления культуры Администрации города Екатеринбурга не реже одного раза в год.

39. Внеплановые проверки проводятся специалистами Управления образования Администрации города Екатеринбурга или Управления культуры Администрации города Екатеринбурга в связи с проверкой ранее установленных нарушений настоящего Административного регламента и в случае получения обращения (жалобы) заявителя на действия (бездействие) специалистов, руководителя учреждения.

40. Руководители, специалисты учреждений несут дисциплинарную ответственность за нарушение положений настоящего Административного регламента.

41. Ответственность руководителей, специалистов учреждений за соблюдение сроков и порядка предоставления услуги закрепляется в их должностных инструкциях.

42. Контроль за предоставлением услуги со стороны специалистов Управления образования Администрации города Екатеринбурга или Управления культуры Администрации города Екатеринбурга должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

РАЗДЕЛ 5

ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) УЧРЕЖДЕНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ЕГО ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА

43. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) должностного лица учреждения, предоставляющего услугу и решений, принятых при предоставлении услуги, в следующих случаях:

нарушение сроков регистрации заявления о предоставлении услуги или сроков предоставления услуги;

требование от заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Свердловской области, муниципальными правовыми актами, регулирующими предоставление услуги;

отказ в приеме документов по основаниям, не предусмотренным нормативными правовыми актами Российской Федерации и Свердловской области, муниципальными правовыми актами;

требование от заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и Свердловской области, муниципальными правовыми актами;

отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в документах, выданных в результате предоставления услуги, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

44. Жалоба подаётся в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме на имя:

главы Администрации города Екатеринбурга (620014, г. Екатеринбург, пр. Ленина, д. 24а, каб. 102) – при обжаловании действий (бездействия) заместителя главы Администрации города Екатеринбурга по вопросам социальной политики в ходе предоставления услуги;

заместителя главы Администрации города Екатеринбурга по вопросам социальной политики (620014, г. Екатеринбург, пр. Ленина, д. 24а, каб. 102) – при обжаловании действий (бездействия) начальника Управления культуры Администрации города Екатеринбурга или начальника Управления образования Администрации города Екатеринбурга в ходе предоставления услуги;

начальника Управления культуры Администрации города Екатеринбурга (620014, г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, д. 8б, каб. 331, электронная почта: culture@ekadm.ru) или начальника Управления образования Администрации города Екатеринбурга (620014, г. Екатеринбург, пр. Ленина, д. 24а, каб. 514, электронная почта: edusec@eduekb.ru) – при обжаловании действий (бездействия) сотрудников и должностных лиц учреждения в ходе предоставления услуги.

45. Жалоба может быть направлена по почте, через Государственное бюджетное учреждение Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (620075, г. Екатеринбург, ул. Карла Либкнехта, д. 2, официальный сайт в сети Интернет: www.mfc66.ru), с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта Администрации города Екатеринбурга (<http://екатеринбург.рф>, сервис «Электронная приемная»), портала государственных и муниципальных услуг (<http://www.gouslugi.ru>), регионального портала государственных и муниципальных услуг (<http://www.66.gouslugi.ru>), а также может быть принята на личном приёме заявителя.

46. Все обращения об обжаловании действий (бездействия), осуществляемых в ходе предоставления услуги на основании Административного регламента, фиксируются в автоматической системе обмена документами в Администрации города Екатеринбурга.

47. Должностное лицо при рассмотрении жалобы действует в соответствии со своей компетенцией.

48. Жалоба должна содержать:

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте

нахождения заявителя – юридического лица, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

наименование учреждения, предоставляющего услугу, наименование должности руководителя или специалиста учреждения, предоставляющего услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностного лица учреждения, предоставляющего услугу, либо специалиста учреждения;

доводы, которые приводит заявитель в качестве обоснования своего несогласия с решением и действиями (бездействием) руководителя или специалиста (заявителем могут быть представлены документы, подтверждающие доводы заявителя, либо их копии).

49. Поступившая жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов от 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.

50. По результатам рассмотрения жалобы начальник Управления образования Администрации города Екатеринбурга или Управления культуры Администрации города Екатеринбурга, заместитель главы Администрации города Екатеринбурга по социальной политике, глава Администрации города Екатеринбурга принимают одно из следующих решений:

удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено Административным регламентом, а также в иных формах;

отказать в удовлетворении жалобы.

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

51. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления начальник Управления образования Администрации города Екатеринбурга или Управления культуры Администрации города Екатеринбурга, заместитель главы Администрации города Екатеринбурга по социальной политике, глава Администрации города Екатеринбурга незамедлительно принимают необходимые меры в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.