

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ДУБНЫ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
УПРАВЛЕНИЕ НАРОДНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
П Р И К А З

от 10.02.2014 № 32/1.1-05

Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) образовательных учреждений, подведомственных ГОРУНО и (или) директоров данных учреждений

В соответствии со статьей 11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», с учетом рекомендаций, указанных в Постановлении Правительства Российской Федерации «О порядке подачи и рассмотрении жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации», руководствуясь Положением об Управлении народного образования Администрации города Дубны Московской области

П Р И К А З Ы В А Ю

1. Утвердить прилагаемые Правила подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) образовательных учреждений, подведомственных ГОРУНО и (или) директоров данных учреждений при предоставлении муниципальных услуг.
2. Начальнику отдела ресурсного обеспечения общего образования ГОРУНО, М. К. Антоновой, ознакомить с данными Правилами всех работников ГОРУНО и директоров подведомственных образовательных учреждений.
3. Начальнику отдела информационных технологий МУ ЦРО, Н. П. Скибе, разместить данные Правила на сайте ГОРУНО.
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Заместитель главы Администрации –
начальник Управления народного образования



Т.К.Виноградова

Разослано: дело, Антоновой М. К., Бершанской Ж. Н., Волковой А. А., Скибе Н. П., ОУ № 1-11, «Дубна», «Возможность», ЦДТ, ЦДЮТЭ, «Дружба», «Сосновый бор», МУ ЦРО, ЦБ ГОРУНО

ПРАВИЛА
поддачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие)
образовательных учреждений, подведомственных ГОРУНО и (или) директоров данных
учреждений при предоставлении муниципальных услуг

1. Настоящие Правила определяют процедуру подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) образовательных учреждений, подведомственных ГОРУНО и (или) директоров данных учреждений при предоставлении муниципальных услуг (далее - жалобы).

Действие настоящих Правил распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон).

2. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Управлением народного образования Администрации города Дубны (далее – ГОРУНО), которое обеспечивает рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящих Правил.

3. ГОРУНО обеспечивает:

а) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) образовательных учреждений, подведомственных ГОРУНО и (или) директоров данных учреждений при предоставлении муниципальных услуг посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальных сайтах ГОРУНО и подведомственных образовательных учреждений;

б) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) образовательных учреждений, подведомственных ГОРУНО и директоров данных учреждений, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

4. Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления соответствующих муниципальных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

6. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством официального сайта ГОРУНО в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5 настоящих Правил, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

8. Жалоба подается непосредственно на имя Заместителя главы Администрации – начальника Управления народного образования и подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

9. Жалоба должна содержать:

а) наименование образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица этого учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии);

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) образовательного учреждения, подведомственного ГОРУНО и (или) директора данного учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

10. Жалоба, поступившая в ГОРУНО, подлежит рассмотрению Заместителем главы Администрации – начальником Управления народного образования в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа образовательного учреждения, подведомственного ГОРУНО и (или) директора данного учреждения, предоставляющего государственную услугу, 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.

11. Заместитель главы Администрации – начальник Управления народного образования определяет специалиста(ов) для рассмотрения жалобы.

12. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона Заместитель главы Администрации – начальник Управления народного образования принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы Заместитель главы Администрации – начальник Управления народного образования принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

13. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

14. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о директоре, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

15. Заместитель главы Администрации – начальник Управления народного образования отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

16. Заместитель главы Администрации – начальник Управления народного образования вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.