

Приложение

УТВЕРЖДЕН

распоряжением министерства
образования Кировской области
от 23 ЯНВ 2019 № 5-21

ПРИМЕРНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления услуги «Зачисление в кировские областные
государственные общеобразовательные организации»

1. Общие положения

1.1. Настоящий примерный регламент предоставления услуги «Зачисление в кировские областные государственные общеобразовательные организации» (далее – регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности услуги «Зачисление в кировские областные государственные общеобразовательные организации», создания комфортных условий для получателей услуги в электронной форме с использованием ведомственной информационной системы.

Настоящий регламент определяет сроки, требования, условия предоставления и последовательность действий (процедур) при осуществлении полномочий по оказанию данной услуги.

1.2. Услуга предоставляется физическим лицам – родителям (законным представителям) ребенка (далее – заявителям).

2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги.

Зачисление в кировские областные государственные общеобразовательные организации (далее – услуга).

2.2. Наименование организаций, предоставляющих услугу.

Услугу предоставляют кировские областные государственные общеобразовательные организации. Информация о кировских областных государственных общеобразовательных организациях приведена в приложении № 1 к настоящему регламенту.

2.3. Министерство образования Кировской области (далее – Министерство) организует деятельность кировских областных государственных общеобразовательных организаций по предоставлению услуги.

Почтовый адрес Министерства: 610019, Кировская область, г. Киров, ул. Карла Либкнехта, д. 69.

График работы Министерства: понедельник – четверг с 9-00 до 18-00, обед с 12.30 до 13.18, пятница с 9-00 до 17-00, обед с 12.30 до 13.18.

Телефон Министерства: (88332) 25-86-00.Тел./факс: (88332) 64-52-53.
Адрес электронной почты Министерства: info@doko.kirov.ru.
Адрес официального Интернет-сайта Министерства: <http://www.43edu.ru>.

Информация по вопросам предоставления услуги носит открытый общедоступный характер, может быть получена заявителем лично посредством письменного и (или) устного обращения, через электронную почту, по телефону для справок, на официальных Интернет-сайтах кировских областных государственных общеобразовательных организаций, на информационных стендах в кировских областных государственных общеобразовательных организациях, при использовании Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.4. Результат предоставления услуги.

Результатом предоставления услуги является:

издание приказа о зачислении ребенка в кировскую областную государственную общеобразовательную организацию; мотивированный отказ в зачислении ребенка в кировскую областную государственную общеобразовательную организацию.

2.5. Срок предоставления услуги не должен превышать 7 рабочих дней после приема документов.

2.6. Правовые основания для предоставления услуги.

Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 22.01.2014 № 32 «Об утверждении Порядка приема граждан на обучение по образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования»;

Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 30.08.2013 № 1015 «Об утверждении Порядка организации

и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам – образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования».

2.7. Перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления услуги.

2.7.1. Основанием для начала процедур предоставления услуги является направленное в кировскую областную государственную общеобразовательную организацию заявление в письменной форме, представленное на личном приеме или направленное в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе через ведомственную информационную систему.

В заявлении указываются следующие сведения:

фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) ребенка;

дата и место рождения ребенка;

фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) родителей (законных представителей) ребенка;

адрес места жительства ребенка, его родителей (законных представителей);

контактные телефоны родителей (законных представителей) ребенка.

Дополнительно в заявлении заявителя по своему усмотрению могут указать следующие сведения:

электронная почта заявителя;

сведения о преимущественном праве на первоочередное предоставление места ребенку в образовательной организации;

сведения об изучении иностранных языков.

Форма заявления приведена в приложении № 2 к настоящему регламенту.

2.7.2. Для получения услуги заявителя дополнительно представляют следующие документы:

оригинал свидетельства о рождении ребенка или документ, подтверждающий родство заявителя;

свидетельство о регистрации ребенка по месту жительства или по месту пребывания на закрепленной территории или документ, содержащий сведения о регистрации ребенка по месту жительства или по месту пребывания на закрепленной территории (предъявляется родителями (законными представителями) детей, проживающих на закрепленной территории, для зачисления ребенка в первый класс);

документ, подтверждающий родство заявителя (или законность представления прав ребенка), и документ, подтверждающий право заявителя на пребывание в Российской Федерации (предъявляется родителями (законными представителями) детей, являющихся иностранными гражданами или лицами без гражданства);

аттестат об основном общем образовании установленного образца (представляется при приеме в организации, осуществляющие образовательную деятельность, для получения среднего общего образования).

Заявители имеют право по своему усмотрению представлять другие документы.

При личном обращении заявителю необходимо предъявить оригинал документа, удостоверяющего личность. Все документы должны быть представлены на русском языке или вместе с заверенным в установленном порядке переводом на русский язык.

Для удобства заявителей кировские областные государственные общеобразовательные организации устанавливают график приема документов в зависимости от адреса регистрации по месту жительства (пребывания).

2.7.3. При подаче заявления с использованием ведомственной информационной системы электронные копии документов размещаются в предназначенных для этих целей полях электронной формы заявления. Электронная копия документа должна иметь разрешение, обеспечивающее корректное прочтение всех элементов подлинного документа, в том числе буквы, цифры, знаки, изображения, элементы печати, подписи и т.д.

2.7.4. Не допускается требовать от заявителей предоставления документов и информации или осуществления действий, которые не предусмотрены нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги, а также документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, оказывающих услугу, государственных органов, органов местного самоуправления, организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кировской области, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, организации,

за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный нормативным правовым актом Кировской области.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги:

представление неполного пакета документов, предусмотренных пунктом 2.7 настоящего регламента;

нарушение требований к оформлению документов, предусмотренных пунктом 2.7 настоящего регламента;

отказ заявителя при личной подаче заявления предъявить документ, удостоверяющий его личность;

отказ заявителя при личной подаче заявления предъявить подлинник свидетельства о рождении ребенка, документа, подтверждающего полномочия законного представителя ребенка.

2.9. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги.

Основаниями для отказа в предоставлении услуги являются:

недостижение ребенком возраста шести лет шести месяцев на 1 сентября календарного года (при приеме в 1-й класс), кроме случаев, когда по заявлению родителя (законного представителя) Министерство – учредитель кировской областной государственной общеобразовательной организации разрешает прием ребенка для обучения в более раннем возрасте при отсутствии противопоказаний по состоянию здоровья;

отсутствие свободных мест в кировской областной государственной общеобразовательной организации.

2.10. Основания для приостановления оказания услуги отсутствуют.

2.11. Услуга оказывается на бесплатной основе.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления.

При нахождении заявителя в кировской областной государственной общеобразовательной организации максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления не должен превышать 15 минут.

При подаче заявления для предоставления услуги посредством сети Интернет время ожидания в очереди зависит от загруженности сервера.

2.13. Поступившее заявление о предоставлении услуги регистрируется в день поступления.

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

Кабинеты приема заявителей оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием фамилии, имени, отчества и должности лица, осуществляющего предоставление услуги.

Рабочее место должностного лица оборудовано персональным компьютером.

В кабинете обеспечены следующие условия: возможность и удобство оформления заявителем письменного обращения; телефонная связь; доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции Кировской областной государственной общеобразовательной организации; доступ к нормативным правовым актам, регулирующим предоставление услуги; наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А 4.

Визуальная, текстовая информация размещается на информационных стендах (в том числе электронных), в СМИ и в сети Интернет на официальном сайте Министерства, Кировских областных государственных общеобразовательных организаций.

Вход в здание оборудован вывеской с наименованием Кировской областной государственной общеобразовательной организации.

2.15. Иные требования предоставления услуги и особенности предоставления услуги в электронной форме.

2.15.1. Заявление и прилагаемые к нему документы, поступившие в Кировскую областную государственную общеобразовательную организацию при личном обращении заявителя, в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, рассматриваются в порядке, установленном разделом 3 настоящего регламента.

Предоставление услуги осуществляется в электронной форме при наличии регистрации заявителя в ведомственной информационной системе или на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

2.15.3. Предоставление услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг не предусмотрено.

2.15.4. На официальных сайтах Кировских областных государственных общеобразовательных организаций, а также на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) обеспечивается возможность получения и копирования заявителями форм заявлений и иных документов, необходимых для получения услуги в электронном виде.

2.15.5. Министерство обеспечивает возможность получения заявителем информации о предоставляемой услуге на официальном Интернет-сайте, а также на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

2.16. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении услуги, отсутствует.

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

3.1. Оказание услуги включает в себя следующие процедуры:

прием заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, и регистрация заявления;

рассмотрение представленных документов и принятие решения о предоставлении услуги;

выдача заявителю выписки из приказа о зачислении ребенка в Кировскую областную государственную общеобразовательную организацию или выдача уведомления о мотивированном отказе в зачислении ребенка в Кировскую областную государственную общеобразовательную организацию.

3.2. При предоставлении услуги формирование и направление межведомственных запросов не требуется.

3.3. Предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям об услуге:

3.3.1. Информирование заявителей по вопросам предоставления услуги осуществляется Кировскими областными государственными общеобразовательными организациями по телефону и на личном приеме, а также размещается на официальных сайтах Кировских областных государственных общеобразовательных организаций, Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

3.3.2. Информация по вопросам предоставления услуги также размещается в бумажном виде на информационных стендах в местах предоставления услуги, доступных для заявителей.

3.3.3. Доступ заявителей к информации о предоставлении услуги обеспечивается:

размещением на официальных сайтах Кировских областных государственных общеобразовательных организаций, Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций); размещением информации о предоставлении услуги на информационных стендах, расположенных в местах приема заявлений.

3.4. Прием заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, и регистрация заявления.

3.4.1. Юридическим фактом для начала административного действия является личное обращение заявителя в Кировскую областную государственную общеобразовательную организацию с заявлением о предоставлении услуги. Организация может осуществлять прием заявления в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе через ведомственную информационную систему.

При обращении с заявлением заявителю обеспечивается ознакомление с уставом общеобразовательной организации, с лицензией на осуществление образовательной деятельности, со свидетельством о государственной аккредитации, с образовательными программами и другими документами, регламентирующими организацию и осуществление образовательной деятельности, права и обязанности обучающихся.

Факт ознакомления заявителя с лицензией на осуществление образовательной деятельности, свидетельством о государственной аккредитации, уставом образовательной организации фиксируется в заявлении о приеме и заверяется личной подписью заявителя.

Подписью заявителя фиксируется также согласие на обработку его персональных данных, и персональных данных ребенка, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3.4.2. При поступлении от заявителя заявления о предоставлении услуги с комплектом документов, необходимых для выполнения процедуры, ответственный исполнитель Кировской областной государственной общеобразовательной организации осуществляет их рассмотрение на предмет комплектности. Максимальный срок выполнения данного действия составляет 1 рабочий день.

Критерием принятия положительного решения является представление полного комплекта необходимых документов и отсутствие оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги.

3.4.3. В случае если представлен неполный комплект документов, указанных в пункте 2.7 настоящего регламента, ответственный исполнитель Кировской областной государственной общеобразовательной организации обеспечивает подготовку, согласование и направление в адрес заявителя письма об отказе в приеме документов с информированием о возможности повторно представить заявление с приложением необходимого комплекта документов. Максимальный срок подготовки письма составляет 1 рабочий день.

3.4.4. При наличии оснований для отказа в предоставлении услуги ответственный исполнитель Кировской областной государственной общеобразовательной организации обеспечивает подготовку, согласование и направление в адрес заявителя соответствующего письма.

3.4.5. Если представлен полный комплект необходимых документов и основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, отсутствуют, ответственный исполнитель Кировской областной государственной общеобразовательной организации обеспечивает выполнение дальнейших процедур, предусмотренных настоящим регламентом.

3.4.6. Способом фиксации результата процедуры, в случае предоставления неполного комплекта документов, является оформление на бумажном носителе письма об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги.

3.4.7. Способом фиксации результата процедуры, в случае представления полного комплекта документов, является регистрация заявления и выдача заявителю расписки в получении документов, заверенной подписью ответственного исполнителя Кировской областной государственной общеобразовательной организации и печатью организации.

Форма расписки в получении документов приведена в приложении № 4 к настоящему регламенту.

3.4.8. Прошедшее регистрацию заявление с представленными документами в тот же день передается для рассмотрения руководителю Кировской областной государственной общеобразовательной организации.

3.4.9. При подаче заявления с использованием ведомственной информационной системы заявителю необходимо пройти этап регистрации. После успешной активации учетной записи заявителю необходимо в заявлении заполнить все обязательные поля во всех вкладках, помеченные «красной звездочкой». Номер заявления и его статус отобразятся в личном кабинете заявителя.

Специалист, ответственный за работу в ведомственной информационной системе, при обработке поступившего в ведомственную информационную систему электронного заявления: устанавливает предмет обращения, личность заявителя (полномочия представителя заявителя); проверяет правильность оформления заявления и комплектность представленных документов не позднее дня получения заявления.

Если представленные документы в электронном виде еще не проверены, заявлению присваивается статус «В обработке».

Для проверки достоверности данных, представленных в электронном виде, заявитель должен предъявить в кировскую областную государственную общеобразовательную организацию оригиналы документов, необходимых для зачисления, в сроки, установленные организацией, не превышающие 7 рабочих дней.

В период ожидания подтверждающих документов заявлению присваивается статус «Ожидание подтверждающих документов».

После рассмотрения заявления в установленном порядке и успешной проверки достоверности представленных документов заявлению присваивается статус «Ожидание зачисления».

3.5. Рассмотрение представленных документов и принятие решения о предоставлении государственной услуги.

3.5.1. Юридическим фактом, инициирующим начало процедуры, является регистрация заявления.

3.5.2. Критерием принятия положительного решения является отсутствие оснований для отказа в предоставлении услуги, предусмотренных пунктом 2.9 настоящего регламента.

3.5.3. Издание приказа о зачислении ребенка в кировскую областную государственную общеобразовательную организацию обеспечивает руководитель кировской областной государственной общеобразовательной организации.

Максимальный срок осуществления данной процедуры не должен превышать 7 рабочих дней.

3.5.4. Способом фиксации результата процедуры является регистрация приказа о зачислении ребенка в кировскую областную государственную общеобразовательную организацию.

3.5.5. Данная процедура не предусматривает непосредственного взаимодействия с заявителем.

3.6. Выдача заявителю выписки из приказа о зачислении ребенка в кировскую областную государственную общеобразовательную

организацию или выдача уведомления о мотивированном отказе в зачислении ребенка.

3.6.1. Юридическим фактом, инициирующим начало процедуры, и критерием принятия положительного решения является подписание приказа о зачислении ребенка в кировскую областную государственную общеобразовательную организацию.

3.6.2. Ответственный исполнитель кировской областной государственной общеобразовательной организации направляет заявителю по адресу, указанному в заявлении, выписку из приказа о зачислении ребенка в данную организацию.

Максимальный срок осуществления данной процедуры не должен превышать 3 рабочих дней.

Форма выписки из приказа о зачислении ребенка в данную организацию приведена в приложении № 5 к настоящему регламенту.

3.6.3. Результатом процедуры является передача заявителю выписки из приказа о зачислении ребенка в кировскую областную государственную общеобразовательную организацию.

Выписка передается заявителю лично либо отправляется в адрес заявителя, в том числе на адрес электронной почты.

3.6.4. Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация выписки из приказа о зачислении ребенка в кировскую областную государственную общеобразовательную организацию.

3.7. При наличии оснований для отказа в предоставлении услуги, предусмотренных пунктом 2.9 настоящего регламента, заявителю направляется уведомление о мотивированном отказе в зачислении ребенка в кировскую областную государственную общеобразовательную организацию.

Выдача уведомления о мотивированном отказе в зачислении ребенка в кировскую областную государственную общеобразовательную организацию производится путем передачи его заявителю лично, либо отправляется в адрес заявителя, в том числе на адрес электронной почты, в течение 3 рабочих дней.

Форма уведомления о мотивированном отказе в зачислении ребенка в кировскую областную государственную общеобразовательную организацию приведена в приложении № 6 к настоящему регламенту.

3.8. Взаимодействие кировских областных государственных общеобразовательных организаций с органами исполнительной власти

Кировской области и иными органами государственной власти не предусмотрено.

3.9. Получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении услуги.

Заявителю предоставляется информация о следующих этапах предоставления государственной услуги:

 поступление заявления в кировскую областную государственную общеобразовательную организацию;

 регистрация заявления в кировской областной государственной общеобразовательной организации;

 направление результата предоставления услуги заявителю.

4. Формы контроля за исполнением регламента

4.1. Контроль за соблюдением последовательности и своевременности действий в рамках процедур, определенных настоящим регламентом, осуществляется руководителем кировской областной государственной общеобразовательной организации и специалистами Министерства.

4.2. Руководитель кировской областной государственной общеобразовательной организации несет персональную ответственность за соблюдение сроков, порядка приема и отправки документов.

4.3. Ответственный исполнитель кировской областной государственной общеобразовательной организации при предоставлении услуги несет персональную ответственность за нарушение сроков рассмотрения и иных действий, установленных настоящим регламентом.

4.4. Персональная ответственность исполнителя закрепляется в его должностной инструкции в соответствии с требованиями законодательства.

4.5. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги осуществляется руководителем кировской областной государственной общеобразовательной организации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) кировских областных государственных общеобразовательных организаций, а также должностных лиц и ответственных исполнителей кировских областных государственных общеобразовательных организаций

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) кировских областных государственных общеобразовательных организаций, должностных лиц кировских областных государственных общеобразовательных организаций при предоставлении ими услуги.

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

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;

нарушение срока предоставления услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Кировской области для предоставления услуги; отказ заявителю в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Кировской области для предоставления услуги;

отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Кировской области;

затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и Кировской области.

5.3. Жалоба подается заявителем в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме в кировскую областную государственную общеобразовательную организацию. Жалоба на действия (бездействие) или решения, принятые в ходе предоставления услуги руководителем общеобразовательной организации, направляется в вышестоящий орган – Министерство.

5.4. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов кировских областных государственных общеобразовательных организаций и Министерства, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется кировской областной государственной общеобразовательной организацией, Министерством.

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

5.7. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц).

5.8. При подаче жалобы в электронном виде документ, указанный в пункте 5.7 настоящего регламента, может быть представлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.9. Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает: наименование Кировской областной государственной общеобразовательной организации, должностного лица Кировской областной государственной общеобразовательной организации, ответственного за предоставление государственной услуги, решения и действия (бездействие) которых обжалуются; фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона(ов), адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю; сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Кировской областной государственной общеобразовательной организации, должностного лица Кировской областной государственной общеобразовательной организации, ответственного за предоставление услуги; доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Кировской областной государственной общеобразовательной организации, должностного лица Кировской областной государственной общеобразовательной организации, ответственного за предоставление услуги. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.10. Заявитель вправе получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.11. Кировские областные государственные общеобразовательные организации, Министерство обеспечивают:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Кировской областной государственной общеобразовательной организации, ее должностных лиц посредством

размещения информации на стендах в кировских областных государственных общеобразовательных организациях, Министерстве, на официальном сайте Министерства, официальных сайтах кировских областных государственных общеобразовательных организаций;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих услугу, их должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5.12. Жалоба, поступившая в кировскую областную государственную общеобразовательную организацию, Министерство, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа кировской областной государственной общеобразовательной организации, должностного лица кировской областной государственной общеобразовательной организации, ответственного за предоставление услуги, в приеме документов у заявителя – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.13. По результатам рассмотрения жалобы кировская областная государственная общеобразовательная организация, Министерство принимает одно из следующих решений:

удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения кировской областной государственной общеобразовательной организацией, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Кировской области, а также в иных формах;

отказать в удовлетворении жалобы.

5.14. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.13 настоящего регламента, заявителю в письменной форме и по его желанию в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.15. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом кировской областной государственной общеобразовательной организации, Министерства.

5.16. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен в форме электронного документа. В случае если жалоба была направлена через портал Досудебного обжалования, ответ направляется посредством портала Досудебного обжалования.

5.17. Ответ на жалобу не дается в следующих случаях:

если в жалобе, направленной в письменном виде, не указана фамилия заявителя, направившего жалобу, а также почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

если в жалобе, направленной в письменном виде, содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (заявителю, направившему жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

если текст жалобы, направленной в письменном виде, не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

если в жалобе, направленной в письменном виде, содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

О данном решении заявитель уведомляется в течение 7 дней со дня регистрации жалобы; если ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

5.18. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.20. При удовлетворении жалобы Кировская областная государственная общеобразовательная организация принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.
