**Порядок рассмотрения обращений о**

**порядке предоставления услуги**

Муниципальная услуга предоставляется муниципальными общеобразовательными учреждениями муниципального района "Белгородский район" (далее - Учреждения).

Информация о местонахождении и графике работы, справочных телефонах, адресах официальных сайтов Управления образования администрации Белгородского района (далее - Управление образования) и Учреждений указаны в [приложении N 1](#P274), [приложении N 2](#P307) настоящего административного регламента соответственно.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на официальном сайте муниципального района "Белгородский район" (www.belrn.ru) в сети Интернет, на официальном сайте Управления образования (www.uobr.ru) и сайтах Учреждений, а также предоставляется непосредственно ответственными сотрудниками в Учреждениях.

Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги.

Основными требованиями к информированию заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги являются достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информирования.

Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается сотрудниками Управления образования и Учреждения непосредственно на личном приеме, по телефону, в письменном виде через почтовую связь, а также в электронном виде на адрес электронной почты, указанный в приложении № 1 и приложении № 2 к настоящему Административному регламенту.

При общении с заявителями (по телефону или лично) ответственные сотрудники Управления образования и Учреждения должны корректно и внимательно относиться к заявителям, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

По телефонам справочных служб Учреждения предоставляется следующая информация:

- контактные телефоны Управления образования и Учреждения;

- график приема заявителей руководителем Учреждения, начальником Управления образования;

- почтовый, электронный адреса, номер телефона для получения консультаций о процедуре получения муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимых для предоставления услуги;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц Управления образования и Учреждения, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

Справочные, статистические и аналитические материалы, нормативные правовые акты, касающиеся предоставления муниципальной услуги, находятся непосредственно у ответственного сотрудника Учреждения.

Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги даются ответственными сотрудниками в Учреждениях, предоставляющих муниципальную услугу, непосредственно в приемные дни лично или по телефону.

Консультации проводятся по следующим вопросам:

- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

- источник получения документов, необходимых для получения муниципальной услуги (орган, организация и их местонахождение);

- время приема и выдачи документов;

- срок предоставления заявителям результатов предоставления муниципальной услуги Учреждением;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

Консультации проводятся при личном обращении, посредством телефона, в письменном виде. Заявитель также может получить консультацию по вопросу получения муниципальной услуги посредством направления запроса на адрес электронной почты, указанный в приложении № 1 и приложении № 2 к настоящему Административному регламенту.

При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы ответственным сотрудником Учреждения, принявшим телефонный звонок, данный звонок должен быть переадресован на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

При устном обращении ответственный сотрудник Учреждения, осуществляющий прием и консультирование, в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно.

Если сотрудник Учреждения не может дать ответ самостоятельно либо подготовка ответа требует продолжительного (дополнительного) времени, он обязан предложить заявителю один из трех вариантов дальнейших действий:

- изложить суть обращения в письменной форме;

- назначить другое удобное для заявителя время для консультации;

- дать консультацию в трехдневный срок по контактному телефону, указанному заявителем.

Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется ответственными сотрудниками Учреждения, обеспечивающими предоставление муниципальной услуги.

[Информация](#P307) по запросу на сайтах Учреждений, указанных в приложении N 2, размещается в режиме вопросов-ответов в течение 10 рабочих дней, а в случаях, требующих дополнительной проработки, проведения консультаций либо направления запросов в иные организации, - в течение 20 рабочих дней, за исключением случаев, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

Управление образования обеспечивает доступ заявителей к сведениям о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги путем размещения информации на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального района «Белгородский район» Белгородской области (www.belrn.ru) и в Реестре государственных и муниципальных услуг Белгородской области (далее – Реестр).