

ПРИЛОЖЕНИЕ
УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации города
от 28.09.2015 № 2019

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о реализации образовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ в муниципальных общеобразовательных организациях»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о реализации образовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ в муниципальных общеобразовательных организациях» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества информационного обеспечения физических и юридических лиц, регламентации сроков, последовательности действий (административных процедур) при осуществлении предоставления муниципальной услуги.

1.2. Описание получателей муниципальной услуги.

Получателями муниципальной услуги «Предоставление информации о реализации образовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ в муниципальных общеобразовательных организациях» являются:

физические лица;
юридические лица.

1.3. Применяемые термины и определения:

муниципальная услуга – исполнение запроса заявителя о предоставлении информации о реализации программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ в муниципальных общеобразовательных организациях;

Административный регламент – нормативно-правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги;

заявитель – физическое или юридическое лицо либо их уполномоченные представители, обратившиеся в уполномоченную организацию с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

специалист – работник уполномоченной организации, ответственный за предоставление муниципальной услуги;

уполномоченная организация – муниципальная общеобразовательная организация;

уполномоченный специалист – специалист, осуществляющий прием документов на базе Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) в формате «одного окна».

1.4. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.4.1. Информирование заявителя осуществляется в форме:

1.4.1.1 информационных материалов, которые размещены:

в средствах массовой информации;

в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования;

в региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Тамбовской области» на сайте <http://pgu.tambov.gov.ru/web/guest/main>;

на официальном сайте администрации города Мичуринска <http://мичуринск-наукоград.рф>;

на официальном сайте управления народного образования администрации города Мичуринска <http://unomich.68edu.ru>;

на официальном сайте уполномоченной организации;

на информационных стендах в помещении уполномоченной организации, МФЦ;

1.4.1.2 устного консультирования по телефону.

1.4.2. Информация о предоставлении муниципальной услуги должна содержать:

сведения о порядке получения муниципальной услуги;

адреса мест приема запросов для предоставления муниципальной услуги и режим работы;

форму запроса о предоставлении информации;

сведения о результате оказания муниципальной услуги и порядке передачи результата заявителю;

сведения о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги;

сведения о наименовании, местонахождении, контактных телефонах, графике (режиме) работы, адресах электронной почты и сайта уполномоченной организации согласно приложению №1 к настоящему Административному регламенту.

1.5. Консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги.

1.5.1. Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляются специалистами уполномоченной организации.

1.5.2. Консультирование заявителей организуется путем:

индивидуального консультирования;

публичного консультирования.

1.5.3. При предоставлении муниципальной услуги осуществляются консультации:

- о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты и сайта, режиме работы уполномоченной организации;
- о порядке оказания муниципальной услуги;
- о форме запроса на предоставление муниципальной услуги;
- об обжаловании действий (бездействия) специалистов уполномоченной организации.

1.5.4. Консультирование проводится в письменной или устной форме.

1.5.5. Индивидуальное устное консультирование осуществляется при обращении заявителя за консультацией лично либо по телефону.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не может превышать: по телефону – 7 минут, при личном обращении – 15 минут.

1.5.6. При ответе на телефонный звонок и устное обращение заявителя специалист информирует обратившегося по интересующим его вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании уполномоченной организации, в которую позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве специалиста, принявшего телефонный звонок.

Если специалист, принявший звонок, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста или же обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.5.7. Письменные разъяснения предоставляются при наличии письменного обращения заявителя.

Письменный ответ подписывает уполномоченное на данные действия должностное лицо уполномоченной организации, в нем указываются фамилия, инициалы и телефон исполнителя.

Ответ направляется письмом, электронной почтой, факсом в зависимости от способа обращения заявителя за консультацией или способа доставки, указанного в запросе заявителя.

1.5.8. При индивидуальном письменном консультировании ответ направляется заявителю в течение 7 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

1.5.9. Публичное устное консультирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее – СМИ) – радио, телевидения, а также путем проведения встреч с населением.

1.5.10. Публичное письменное консультирование осуществляется путем публикации (размещения) информационных материалов в печатных СМИ и на Интернет-сайте.

Публичное консультирование осуществляется также путем распространения информационных листовок и оформления информационных стендов, в том числе в настольном варианте.

1.5.11. Консультации предоставляются на безвозмездной основе.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации о реализации образовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ в муниципальных общеобразовательных организациях».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется уполномоченной организацией. Наименование уполномоченной организации указано в приложении №1 к настоящему Административному регламенту.

Муниципальная услуга предоставляется в формате «одного окна» при письменном обращении в МФЦ, расположенное по адресу: 393760, г.Мичуринск, ул.Первомайский участок, д.7а;

телефоны для справок: +7 (47545) 9-40-23; 9-40-24;

график (режим) работы с заявителями:

понедельник, вторник, четверг, пятница – с 08.00 до 18.00;

среда – с 08.00 до 20.00;

суббота – с 08.00 до 13.00 (без перерыва);

выходные дни: воскресенье, нерабочие праздничные дни.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является получение заявителем информации о реализации образовательных программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ в муниципальных общеобразовательных организациях.

2.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется:

при обращении в форме личного посещения уполномоченной организации, телефонного обращения в течение одного рабочего дня;

при письменном обращении в форме почтового отправления или электронном обращении в течение семи рабочих дней со дня регистрации запроса;

при письменном обращении к уполномоченному специалисту в МФЦ в течение семи рабочих дней со дня регистрации запроса.

2.5. Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги являются:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральный закон от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

постановление Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 №861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)»;

распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 №729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;

Устав города Мичуринска;

постановление администрации города Мичуринска от 01.08.2012 №1643 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг»;

иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Тамбовской области и органов местного самоуправления.

2.6. Для получения муниципальной услуги в письменном виде заявитель предоставляет запрос в уполномоченную организацию, в МФЦ по форме согласно приложению №3 к настоящему Административному регламенту. К запросу прилагается копия документа, удостоверяющего личность.

В случае, если для предоставления муниципальной услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося заявителем, и если в соответствии с федеральным законом обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица, при обращении за получением муниципальной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия указанного лица или его законного представителя на обработку персональных данных указанного лица. Документы, подтверждающие получение согласия, могут быть представлены в том числе в форме электронного документа. Действие настоящего абзаца не распространяется на лиц, признанных безвестно отсутствующими, и на разыскиваемых лиц, место нахождения которых не установлено уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

Для получения муниципальной услуги в устной форме при личном посещении уполномоченной организации заявитель предоставляет документ, удостоверяющий личность.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме запроса:
текст запроса не поддается прочтению;

запрос содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозу жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; непредставление заявителем документов, указанных в пункте 2.6. настоящего Административного регламента.

2.8. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

2.9. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.10. Время ожидания заявителя при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и получении результата – 15 минут в порядке очереди.

2.11. Запрос, в том числе в электронной форме, регистрируется в течение 5 минут с момента поступления.

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

2.12.1. Требования к присутственным местам.

Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах).

Помещения для предоставления муниципальной услуги, как правило, размещаются на нижних этажах зданий.

Присутственные места включают места для ожидания, информирования и приема заявителей.

У входа в каждое из помещений размещается табличка с наименованием помещения.

В месте предоставления услуги должен быть туалет со свободным доступом к нему в рабочее время, в период с октября по май должен работать гардероб либо должны размещаться специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды.

2.12.2. Требования к местам для информирования.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

информационными стендами;

стульями и столами (стойками) для письма.

2.12.3. Требования к местам для ожидания.

Во время ожидания приема заявителям отводятся места для возможности оформления документов, обеспеченные стульями, столами, ручками и бумагой.

2.12.4. Требования к местам приема заявителей.

Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера и названия кабинета;

фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием;

времени перерыва на обед.

Место для приема заявителей должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и размещения документов.

Рабочее место специалиста, осуществляющего прием, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

2.13.1. Количественным показателем доступности муниципальной услуги является время ожидания при получении услуги.

2.13.2. Качественными показателями доступности муниципальной услуги являются:

правдивость (достоверность) информации о предоставляемой муниципальной услуге;

наличие различных каналов получения услуги;

простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

2.13.3. Количественными показателями качества муниципальной услуги являются:

соблюдение сроков предоставления услуги;

количество обоснованных жалоб.

2.13.4. Показателями качества муниципальной услуги являются:

культура обслуживания (вежливость, эстетичность);

качество результатов труда специалистов (профессиональное мастерство);

возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги в устной и письменной форме, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.

2.13.5. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме обеспечивает возможность:

подачи запроса в электронной форме;

ознакомления заявителя с порядком предоставления муниципальной услуги через региональную государственную информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Тамбовской области» и официальный сайт администрации города Мичуринска, официальный сайт уполномоченной организации;

консультирования заявителя.

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

3.1. Последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги представлена блок-схемой согласно приложению №2 к настоящему Административному регламенту.

3.2. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием запроса о предоставлении муниципальной услуги;
регистрация запроса и его передача на исполнение;
изучение содержания поступившего запроса;
исполнение запроса.

3.3. Прием запроса о предоставлении муниципальной услуги.

3.3.1. Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является устный или письменный запрос заявителя в уполномоченную организацию, письменный запрос в МФЦ по форме согласно приложению №3 к настоящему Административному регламенту.

3.3.2. Запрос может поступить одним из следующих способов:

при обращении в форме личного посещения уполномоченной организации или телефонного обращения;
при письменном обращении в форме почтового отправления или электронном обращении.

3.3.3. При личном обращении заявителя о предоставлении муниципальной услуги специалист, ответственный за оказание муниципальной услуги:

рассматривает содержание запроса и предварительно устанавливает наличие информации, необходимой для исполнения запроса, в течение 15 минут;

в случае наличия информации по запросу предоставляет заявителю запрашиваемую информацию;

в случае отсутствия информации по запросу предлагает заявителю оформить запрос в письменной форме согласно приложению №3 к настоящему Административному регламенту.

3.3.4. При письменном обращении заявителя о предоставлении муниципальной услуги:

в соответствии с делопроизводством запрос регистрируется и передается руководителю уполномоченной организации в день поступления;

в течение одного рабочего дня руководитель уполномоченной организации назначает ответственного специалиста для рассмотрения запроса заявителя;

запрос рассматривается специалистом, осуществляется подготовка проекта ответа, который направляется на подпись руководителю в течение трех рабочих дней;

в течение одного рабочего дня руководитель уполномоченной организации подписывает проект ответа на запрос заявителя;

в порядке делопроизводства ответ в день подписания руководителем регистрируется в уполномоченном органе;

в течение одного рабочего дня письменный ответ заявителю направляется письмом, электронной почтой, факсом в зависимости от способа обращения заявителя или от способа доставки, указанного в письменном обращении.

Максимальный срок исполнения услуги – не более семи рабочих дней.

3.3.5. При поступлении электронного обращения (запроса) заявителя с указанием адреса электронной почты ему направляется уведомление о приеме обращения (запроса) к рассмотрению в течение одного рабочего дня. Электронное обращение (запрос) распечатывается и в дальнейшем работа с ним ведется в порядке, установленном для письменных запросов. Максимальный срок исполнения услуги - не более семи рабочих дней.

3.3.6. Ответственным за выполнение административных действий, указанных в пункте 3.3.3, абзацах 2, 4, 6, 7 пункта 3.3.4 настоящего Административного регламента, является специалист.

Ответственным за выполнение административных действий, указанных в абзацах 3, 5 пункта 3.4.4 настоящего Административного регламента, является руководитель уполномоченной организации.

При письменном обращении в МФЦ ответственным за выполнение действий, указанных во втором абзаце пункта 3.3.4 настоящего Административного регламента, является уполномоченный специалист.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Внутренний контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется руководителем уполномоченной организации, начальником управления народного образования администрации города Мичуринска, заместителем главы администрации города Мичуринска по компетенции, главой города Мичуринска.

4.2. Внешний контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляют Мичуринский городской Совет депутатов, органы прокуратуры и другие уполномоченные федеральными законами органы, осуществляющие надзор за исполнением органами местного самоуправления и должностными лицами требований законодательства Российской Федерации.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги также может быть осуществлен со стороны граждан, подавших заявление о предоставлении муниципальной услуги.

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги в уполномоченной организации формируется комиссия,

состав которой утверждается приказом, а результаты деятельности оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании приказа руководителя уполномоченной организации не реже одного раза в год. Проверка также проводится по конкретному обращению заявителя.

4.4. Специалист, осуществляющий консультирование и прием запросов о предоставлении муниципальной услуги, несет ответственность за качество и полноту предоставляемой при консультировании информации, прием и сохранность документов, соблюдение установленного срока рассмотрения заявлений о предоставлении муниципальной услуги в соответствии с настоящим Административным регламентом.

4.5. За несоблюдение последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятие необоснованных решений виновные лица несут ответственность в соответствии действующим законодательством.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) уполномоченной организации, а также специалистов уполномоченной организации, предоставляющих муниципальную услугу

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий или бездействия уполномоченной организации и ее специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, а также принятых ими решений в ходе предоставления муниципальной услуги в вышестоящие органы в досудебном порядке.

5.2. Заявитель вправе обжаловать действия или бездействие специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, у руководителя уполномоченной организации, начальника управления народного образования администрации города Мичуринска, заместителя главы администрации города Мичуринска по компетенции, главы города Мичуринска.

5.3. Заявитель имеет право обратиться лично, направить письменное обращение (претензию) или в электронной форме:

в уполномоченную организацию по адресу, указанному в приложении №1 к настоящему Административному регламенту, при обжаловании действий или бездействия специалистов или руководителя уполномоченной организации;

в управление народного образования администрации города Мичуринска: 393760, г.Мичуринск, ул.Советская, д.256, телефон (747545) 5-61-06 (приемная), адрес электронной почты: obraz@g45.tambov.gov.ru при обжаловании действий или бездействия специалистов у начальника управления народного образования администрации города Мичуринска;

в администрацию города Мичуринска: 393760, г.Мичуринск, ул.Советская, д.291, телефон (747545) 5-31-58, адрес электронной почты: post@cityadm.tambov.gov.ru при обжаловании действий или бездействия специалистов у заместителя главы администрации города Мичуринска по компетенции, у главы города Мичуринска;

на официальный сайт администрации города Мичуринска: <http://мичуринск-наугоград.рф>.

5.4. Основанием для начала досудебного обжалования является жалоба (обращение) в письменной форме на бумажном носителе, поступившая лично от заявителя (уполномоченного лица) или направленная по почте или в электронном виде.

5.5. Жалоба рассматривается должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней с момента регистрации такого обращения, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

5.6. Заявитель в письменной жалобе в обязательном порядке указывает либо наименование уполномоченной организации, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, решения и действия (бездействие) которых обжалуются, а также свои фамилию, имя, отчество, сведения о месте жительства, номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) уполномоченной организации либо соответствующего должностного лица, доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) уполномоченной организации либо соответствующего должностного лица, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

Заявитель имеет право на получение в уполномоченной организации информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия соответствующего решения.

5.8. Заявитель вправе обжаловать решение, принятое в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном порядке.