

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
администрации города Орска по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление информации о реализации в муниципальных
образовательных учреждениях программ дошкольного, начального
общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а
также дополнительных общеобразовательных программ»

I. Общие положения

1.1. Область применения

1.1.1. Административный регламент администрации города Орска по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о реализации в муниципальных образовательных учреждениях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ» (далее – административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, определения сроков, состава и последовательности выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги «Предоставление информации о реализации в муниципальных образовательных учреждениях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ» (далее – муниципальная услуга).

1.2. Заявители муниципальной услуги

1.2.1. Заявителями муниципальной услуги являются все заинтересованные лица – граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства.

От имени заявителя могут выступать физические и юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени (далее - заявители).

1.3. Порядок информирования о муниципальной услуге

1.3.1. Информация о предоставлении муниципальной услуги является открытой и общедоступной.

Заинтересованные лица могут получить информацию о предоставлении

муниципальной услуги посредством личного обращения в управление образования администрации г. Орска (далее – управление образования) или в муниципальные образовательные учреждения, с помощью использования телефонной связи, электронной почты, сети Интернет.

1.3.2. Основными требованиями к информированию граждан являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информации;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

1.3.3. Информирование заявителей организуется следующим образом:

- индивидуальное информирование;
- публичное информирование.

Информирование проводится в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования;
- размещения информации на сайте.

Индивидуальное устное информирование заявителей осуществляется специалистами управления образования и сотрудниками муниципальных образовательных учреждений при личном общении или по телефону.

1.3.4. Для получения информации о муниципальной услуге заинтересованные лица вправе обратиться:

1.3.4.1. В управление образования администрации города:

1) по адресу: 462419, Оренбургская обл., г. Орск, пр. Ленина, 29, каб. № 521;

2) по телефону: 8(3537)25-37-32;

3) по электронному адресу: mo_obrazov@orsk-adm.ru;

4) на сайт администрации www.orsk-adm.ru;

5) на портал государственных услуг Оренбургской области.

1.3.4.2. В муниципальные образовательные учреждения города (Приложение № 1).

1.3.5. График работы управления образования администрации города:

понедельник - четверг с 08.00 ч. до 17.00 ч.,

пятница с 08.00 ч. до 16.00 ч.,

обеденный перерыв с 13.00 ч. до 13.48 ч.,

выходные дни – суббота, воскресенье.

1.4. Порядок получения консультаций о предоставлении муниципальной услуги

1.4.1. Консультации о предоставлении муниципальной услуги осуществляются специалистами управления образования и руководителями муниципальных образовательных учреждений.

1.4.2. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты управления образования подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

При невозможности специалиста управления образования, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок переводится на другое должностное лицо или обратившемуся гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.4.4. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления образования, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

1.4.5. Время консультирования составляет 10-15 минут.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

2.1.1. Наименование муниципальной услуги – «Предоставление информации о реализации в муниципальных образовательных учреждениях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ».

2.2. Наименование органа, ответственного за предоставление муниципальной услуги

2.2.1. Ответственным за организацию предоставления муниципальной услуги является управление образования.

Ответственными исполнителями муниципальной услуги являются муниципальные образовательные учреждения г. Орска, реализующие программы дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительные общеобразовательные программы (Приложение № 1).

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление заявителю в письменной и (или) электронной форме полной и достоверной информации о реализации в муниципальных образовательных учреждениях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 дней с даты регистрации обращения о предоставлении информации о реализуемых в муниципальных образовательных учреждениях программах дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего

образования, а также дополнительных общеобразовательных программах. Регистрация обращения производится работником муниципального образовательного учреждения, осуществляющего прием документов, в день его поступления.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

2.5.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации, принятой 12 декабря 1993 г.;
- Конвенцией о правах ребенка (Нью-Йорк, 20 ноября 1989 г.);
- Законом Российской Федерации от 10 июля 1992 г. №3266-1 «Об образовании»;
- Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 19 марта 2001г. №196 «Об утверждении Типового положения об общеобразовательном учреждении»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 марта 1997г. №288 «Об утверждении Типового положения о специальном (коррекционном) учреждении для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 03 ноября 1994г. №1237 «Об утверждении Типового положения о вечернем (сменном) общеобразовательном учреждении»;
- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 г. № 729-р;
- Приказом Министерства образования Российской Федерации от 23 июня 2000 г. №1884 «Об утверждении Положения о получении общего образования в форме экстерната»;
- постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 29 декабря 2010г. №189 «Об утверждении СанПиН 2.4.2821-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях»;
- Законом Оренбургской области от 10 ноября 2006 г. №717/144-IV-ОЗ «Об образовании в Оренбургской области»;
- Уставом города Орска;
- решением Орского городского Совета депутатов от 05 декабря 2011г. №17-265 «Об утверждении Положения «Об Управлении образования администрации города Орска»;
- постановлением администрации города Орска от 21.10.2011 г. №7663-п «Об утверждении административного регламента рассмотрения обращений граждан и организации личного приема в администрации г. Орска».

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги заявитель направляет в муниципальное образовательное учреждение запрос в письменной или электронной форме о предоставлении информации о реализации в муниципальном образовательном учреждении программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, дополнительных общеобразовательных программ в произвольной форме (далее – запрос).

2.6.2. В своем запросе в письменной форме или в форме электронного документа заявитель в обязательном порядке указывает следующие данные:

- 1) фамилию, имя, отчество, если с соответствующим запросом обращается физическое лицо;
- 2) полное наименование организации в соответствии со статьей 54 Гражданского кодекса Российской Федерации, если с соответствующим запросом обращается юридическое лицо;
- 3) местонахождение юридического лица или почтовый адрес физического лица, по которому направляется ответ или уведомление о переадресации запроса;
- 4) контактный телефон, электронный адрес (при наличии);
- 5) запрашиваемую информацию по вопросам реализации программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) образования, дополнительных общеобразовательных программ;
- 7) форму предоставления запрашиваемой информации и способ её доставки (доставка с использованием почтовой связи, отправка ответа на электронный адрес заявителя, получение ответа заявителем в муниципальном образовательном учреждении);
- 8) личную подпись и дату.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.7.1. Оснований для отказа в приеме запроса заявителя о предоставлении информации о реализации в муниципальном образовательном учреждении программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, дополнительных общеобразовательных программ нет.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.8.1. Ответ на обращение гражданина не дается, если в письменном обращении гражданина не указаны фамилия заявителя, почтовый адрес, по

которому направляется ответ.

2.8.2. В случае если текст письменного обращения гражданина не поддается прочтению, ответ на обращение гражданина не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в иной орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.8.3. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства, лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении исполнителем уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.8.4. Если запрашиваемая заявителем информация не касается реализуемых в муниципальных образовательных учреждениях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ, муниципальная услуга не оказывается. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

2.8.5. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу о прекращении рассмотрения его обращения.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания

2.9.1. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

2.10.1. Под запросом в настоящем административном регламенте понимается обращение заявителя о предоставлении информации о реализации в муниципальных образовательных учреждениях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, дополнительных общеобразовательных программ (запрос).

2.10.2. Сроки ожидания в очереди при подаче запроса:

1) максимальное время ожидания в очереди при подаче запроса составляет не более 15 минут;

2) максимальное время ожидания в очереди при получении информации составляет не более 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

2.11.1. Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги осуществляется сотрудником муниципального образовательного учреждения, уполномоченным принимать и выдавать документы, в день его поступления.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

2.12.1. Здание, в котором располагаются должностные лица, занимающиеся непосредственно приемом заявителей, оборудуется удобным входом, обеспечивающим свободный доступ посетителей в помещение.

По размерам и состоянию помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, отвечают требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых муниципальных услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязнения, шум, вибрации и т.д.).

2.12.2. В местах предоставления муниципальной услуги оборудуются доступные места общего пользования (санитарно-бытовые помещения) и хранения верхней одежды посетителей.

2.12.3. Кабинеты приема заявителей имеют информационные таблички (вывески) с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности, режима работы сотрудника муниципального образовательного учреждения, осуществляющего прием заявителей.

2.12.4. Сотрудники муниципального образовательного учреждения при предоставлении муниципальной услуги руководствуются настоящим административным регламентом.

Должностные лица несут персональную ответственность за исполнение административных процедур и соблюдение сроков, установленных настоящим административным регламентом.

2.12.5. На информационном стенде и на сайта муниципального образовательного учреждения города размещается следующая информация:

- наименование муниципальной услуги;
- график работы управления образования и (или) муниципального образовательного учреждения города;
- почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты управления образования, муниципального образовательного учреждения, адрес официального сайта администрации муниципального образования «Город Орск» и Портала государственных услуг Оренбургской области;
- другие информационные материалы, необходимые для предоставления муниципальной услуги (наиболее часто задаваемые вопросы и ответы на них,

информацию в текстовом виде и в виде блок-схемы, наглядно отображающий алгоритм предоставления муниципальной услуги);
 - текст настоящего административного регламента.

2.12. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

| № п/п | Показатели доступности и качества муниципальной услуги | Единица измерения | Целевое значение |
|-------|--|-------------------|------------------|
| 1. | Доля предоставленных консультаций по вопросам реализации программ в муниципальных образовательных учреждениях от общего кол-ва поступивших обращений | % | 100 |
| 2. | Доля муниципальных образовательных учреждений, обеспечивающих доступность предоставления муниципальной услуги в электронном виде (наличие сайта, электронного адреса, информирование заявителей о возможности направить запрос в муниципальное образовательное учреждение в электронном виде), от общего количества муниципальных образовательных учреждений | % | 100 |
| 3. | Доля случаев предоставления муниципальной услуги в установленные сроки от общего количества случаев предоставления муниципальной услуги | % | 100 |
| 4. | Доля муниципальных образовательных учреждений, обеспечивших размещение информации о реализуемых программах на сайте муниципального образовательного учреждения, от общего количества муниципальных образовательных учреждений | % | 100 |

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги

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

- 1) обращение заявителя;
- 2) рассмотрение обращения;

- 3) подготовку ответа заявителю;
- 4) направление ответа заявителю.

3.1.2. Последовательность административных процедур представлена в блок-схеме (Приложение № 2).

3.2. Обращение заявителя

3.2.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является получение муниципальным образовательным учреждением в письменной или электронной форме запроса заявителя о предоставлении информации о реализации в муниципальном образовательном учреждении программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ.

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 день.

3.3. Рассмотрение обращения

3.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление в муниципальное образовательное учреждение запроса заявителя о предоставлении информации о реализации муниципальным образовательным учреждением программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, дополнительных общеобразовательных программ, его регистрация специалистом муниципального образовательного учреждения в журнале регистрации обращений граждан.

3.3.2. После регистрации запрос передается специалистом муниципального образовательного учреждения в порядке делопроизводства руководителю муниципального образовательного учреждения. Руководитель муниципального образовательного учреждения в соответствии со своей компетенцией передает запрос для исполнения сотруднику муниципального образовательного учреждения.

3.3.3. Указания руководителя муниципального образовательного учреждения по исполнению запроса фиксируются в форме резолюции на запросе, включающей инициалы и фамилию сотрудника муниципального образовательного учреждения, содержание поручения, срок исполнения.

3.3.6. Срок исполнения административной процедуры составляет 1 день.

3.4. Подготовка ответа заявителю

3.4.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является направление руководителем муниципального образовательного учреждения зарегистрированного и завизированного им запроса заявителя сотруднику муниципального образовательного учреждения.

3.4.2. Сотрудник муниципального образовательного учреждения:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение запроса;
- 2) осуществляет подбор информации, необходимой для подготовки ответа по существу поставленных в запросе вопросов.
- 3) готовит письменный ответ на запрос;
- 4) готовит уведомление заявителю об отказе в предоставлении муниципальной услуги в соответствии с п. 2.8. административного регламента.

3.4.3. Ответ на запрос подписывается руководителем муниципального образовательного учреждения.

3.4.4. Срок исполнения административной процедуры составляет не более 14 дней.

3.5. Направление ответа заявителю

3.5.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является подготовка сотрудником муниципального образовательного учреждения информации и подписанный руководителем муниципального образовательного учреждения ответ на запрос о предоставлении информации о реализации в муниципальном образовательном учреждении программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ.

3.5.2. Запрашиваемая информация предоставляется заявителю на бумажном и (или) электронном носителе.

Муниципальное образовательное учреждение осуществляет доставку заявителю ответа способом, указанным заявителем в запросе (доставка с использованием почтовой связи, отправка ответа на электронный адрес заявителя, получение ответа заявителем в муниципальном образовательном учреждении):

- для доставки ответа заявителю почтовой корреспонденцией сотрудник муниципального образовательного учреждения, уполномоченный принимать и выдавать документы, помещает ответ в почтовый конверт, указывает обратный адрес заявителя и доставляет в ближайшее отделение связи или опускает в почтовый ящик. В журнале регистрации обращений граждан он делает отметку об отправке ответа заявителю;

- при доставке ответа заявителю в виде электронного документа сотрудник муниципального образовательного учреждения, уполномоченный принимать и выдавать документы, отправляет ответ на электронный адрес заявителя, указанный в запросе;

- при выдаче ответа заявителю лично в руки сотрудник муниципального образовательного учреждения, уполномоченный принимать и выдавать документы, уведомляет заявителя по телефону о готовности ответа и предлагает получить ответ в удобное для себя время по графику работы муниципального образовательного учреждения. Заявитель расписывается в получении документов на экземпляре, который остается в муниципальном образовательном учреждении.

Если за получением подготовленной информации обращается представитель заявителя, сотрудник муниципального образовательного учреждения, уполномоченный выдавать документы, устанавливает личность представителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность, а также его полномочия на получение информации, запрошенной заявителем.

3.5.3. Срок исполнения административной процедуры составляет не более 3 дней.

IV. Форма контроля за исполнением административного регламента

4.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляет начальник управления образования администрации города. Контроль за исполнением административного регламента осуществляет руководитель муниципального общеобразовательного учреждения города.

4.2. Руководитель и специалисты муниципального общеобразовательного учреждения города несут персональную ответственность за соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги, сохранность представленных заявителем документов.

4.3. Руководитель и специалисты муниципального общеобразовательного учреждения, допустившие нарушения настоящего административного регламента, несут ответственность в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц или муниципальных служащих

5.1. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц муниципального общеобразовательного учреждения города, ответственных за предоставление муниципальной услуги. В части досудебного обжалования заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушения срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушения срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требования у заявителя документов, не предусмотренных настоящим административным регламентом для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказа в предоставлении муниципальной услуги по основаниям, не предусмотренным п.п. 2.8.1 п. 2.8 настоящего административного регламента;
- 5) затребования с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы;
- 6) отказа должностных лиц муниципального общеобразовательного учреждения города или управления образования администрации г. Орск

в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушения срока таких исправлений.

5.2. Жалоба в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме направляется:

- 1) руководителю муниципального общеобразовательного учреждения города;
- 2) начальнику управления образования администрации г.Орска;
- 3) заместителю главы администрации города по социальной политике;
- 4) главе города Орска.

5.3. Жалоба направляется по почте, с помощью использования информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также принимается при личном приеме заявителя.

5.4. Жалоба должна содержать:

- 1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу – муниципальное общеобразовательное учреждение города;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- 3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностных лиц муниципального общеобразовательного учреждения города;
- 4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) должностных лиц муниципального общеобразовательного учреждения города, предоставляющих муниципальную услугу. Заявитель вправе представить документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. Жалоба, поступившая в администрацию города Орска, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа должностного лица муниципального общеобразовательного учреждения города в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения сроков таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы муниципальное общеобразовательное учреждение города принимает одно из следующих решений:

- 1) удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления, допущенных должностным лицом муниципального общеобразовательного учреждения города или управления образования администрации г. Орска опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах;
- 2) отказать в удовлетворении жалобы.

5.7. Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в

электронной форме не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п. 5.6 настоящего административного регламента.

Приложение № 2

к административному регламенту администрации города Орска по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о реализации в муниципальных образовательных учреждениях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ»

БЛОК-СХЕМА

предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о реализации в муниципальных образовательных учреждениях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ»

