

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

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования регламента

1.1.1. Предметом регулирования настоящего административного регламента (далее – Регламент) являются отношения, возникающие между заявителями и муниципальными образовательными организациями, расположенными на территории городского округа «Город Йошкар-Ола», в сфере предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о реализации в муниципальных образовательных учреждениях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ» (далее – муниципальная услуга).

1.1.2. Регламент устанавливает сроки и последовательность административных процедур (действий) при предоставлении муниципальной услуги, а также порядок взаимодействия с заявителями, порядок обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, специалистов.

1.2. Круг заявителей

1.2.1. Заявителями на получение муниципальной услуги являются физические или юридические лица (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления), либо их уполномоченные представители (далее – заявитель).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Информация, предоставляемая заявителям о муниципальной услуге, является открытой и общедоступной.

1.3.2. Информационное обеспечение по предоставлению муниципальной услуги осуществляется муниципальными образовательными организациями. Информацию о предоставлении муниципальной услуги можно получить посредством личного обращения, письменного обращения, в том числе поступившего в образовательную организацию по электронной почте, обращения по телефону.

1.3.3. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется посредством публикации в средствах массовой информации и размещения информации на информационных сайтах:

на официальных сайтах муниципальных образовательных организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

на портале Государственных услуг Республики Марий Эл <http://pgu.gov.mari.ru/>, раздел каталога услуг «Образование», подраздел «Предоставление информации о реализации в муниципальных образовательных организациях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ».

1.3.4. Информация о месте нахождения и графике работы органов, предоставляющих муниципальную услугу.

Перечень муниципальных образовательных организаций городского округа «Город Йошкар-Ола» с указанием адресов расположения, электронных адресов для направления обращений и телефонами для консультации представлен на официальном сайте управления образования администрации городского округа «Город Йошкар-Ола» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://www.yola.edu12.ru/>, раздел «Организации образования».

Прием заявителей и устное консультирование по вопросам исполнения муниципальной услуги, а также консультации по телефону осуществляются в дни и часы работы образовательной организации.

Режим работы образовательных организаций, в том числе время начала и окончания работы, время перерыва для отдыха и питания, выходные дни определяются правилами внутреннего трудового распорядка образовательных организаций и доводятся до заявителей, в том числе в порядке размещения указанной информации на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.3.5. Информация о предоставлении муниципальной услуги также размещается на информационных стендах образовательных организаций.

1.3.6. Основными требованиями к информированию получателей являются:

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

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

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

2.2. Наименование организаций, предоставляющих муниципальную услугу

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальными образовательными организациями.

2.2.2. Сведения о наименовании муниципальных общеобразовательных организаций городского округа «Город Йошкар-Ола», предоставляющих муниципальную услугу, размещены на официальном сайте управления образования администрации городского округа «Город Йошкар-Ола» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://www.yola.edu12.ru/>, раздел «Организации образования».

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

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

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Предоставление муниципальной услуги при письменном обращении заявителя, в том числе по почте (по электронной почте) - в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

2.4.2. Предоставление муниципальной услуги при личном обращении заявителя в дни консультаций – не более 15 минут с момента приема (согласно очередности).

В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, специалист образовательной организации, осуществляющий устное информирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде (в т.ч. по электронной почте), либо назначить другое удобное время для устного информирования.

2.4.3. Предоставление муниципальной услуги при обращении по телефону – не более 15 минут.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги

2.5.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

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

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

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан 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»;

Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;

Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

распоряжением 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»;

приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 30.08.2013 № 1014 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам дошкольного 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»;

приказом Министерства образования и науки России от 29.08.2013 № 1008 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;

приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи»;

положением об управлении образования администрации городского округа «Город Йошкар-Ола», утвержденным решением сессии Собрании депутатов городского округа «Город Йошкар-Ола» от 22.04.2015 № 143-VI.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги заявителю необходимо предоставить в образовательную организацию письменное обращение, либо обратиться устно.

2.6.2. Письменное обращение (в том числе переданное по электронной почте) должно содержать в себе следующую информацию:

для физических лиц: фамилию, имя, отчество (при его наличии), почтовый либо электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, запрашиваемую информацию в рамках предоставления муниципальной услуги, личную подпись и дату;

для юридических лиц: наименование юридического лица, почтовый либо электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, запрашиваемую информацию в рамках предоставления муниципальной услуги, должность, фамилию, имя, отчество (при его наличии) уполномоченного лица, подпись и дату.

2.6.3. При личном обращении заявителя ему необходимо предоставить документ, удостоверяющий личность, указать какая информация необходима.

2.6.4. В случае обращения заявителя по телефону ему следует назвать фамилию, имя, отчество (при его наличии) и суть интересующего вопроса.

2.7. Запрет требования от заявителя предоставления иных документов

2.7.1. Образовательная организация не вправе требовать от заявителя представления иных документов, не предусмотренных пунктом 2.6 настоящего Регламента, информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

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

2.8.1. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не имеется.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.9.1. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не имеется.

2.9.2. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

2.9.2.1. При письменном обращении (в том числе поступившим по электронной почте):

несоответствие письменного обращения требованиям, указанным в пункте 2.6.2 Регламента;

в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

текст письменного обращения не поддается прочтению;

в письменном обращении содержится запрос информации, которая заявителю уже направлялась;

запрашиваемая информация содержит персональные данные других граждан, о чем сообщается заявителю;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

2.9.2.2. При устном обращении (личном или по телефону):

нецензурное, либо оскорбительное обращение, угрозы жизни и здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

запрашиваемая информация содержит персональные данные других граждан;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

2.10. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

2.10.1. Плата с заявителя за предоставление муниципальной услуги не взимается.

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

2.11.1. Срок ожидания заявителя в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги (документов, предусмотренных для получения муниципальной услуги) и при получении результата предоставления муниципальной услуги не может превышать 15 минут.

2.12. Срок и порядок регистрации запроса получателя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

2.12.1. Прием и регистрация письменных обращений, поступивших по почте (в том числе по электронной почте), осуществляется специалистом образовательной организации в приемной и регистрируется в соответствующем журнале регистрации письменных обращений в день поступления заявления. Время приема документов составляет не более 15 минут.

2.12.2. На втором экземпляре письменного обращения ставится подпись и дата приема документов от заявителя (при наличии второго экземпляра).

2.12.3. После регистрации письменного обращения в течение дня его поступления специалист образовательной организации направляет обращение руководителю образовательной организации, который дает указания в форме резолюции с отражением исполнителя и порядка исполнения.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

2.13.1. На территории, прилегающей к месторасположению образовательной организации, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным. Для инвалидов предусматриваются отдельные места для парковки.

2.13.2. Центральный вход в здание образовательной организации оборудуется расширенным проходом, позволяющим обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски, при наличии ступеней – пандусом.

2.13.3. Здание оборудуется вывеской (табличкой), содержащей информацию о полном наименовании, месте нахождения, режиме работы образовательной организации.

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

информационными стендами;

стульями и столами для возможности оформления документов.

2.13.5. Места ожидания в очереди на предоставление или получение документов оборудуются стульями (кресельными секциями, скамьями). Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для размещения в здании, но не может составлять менее 3 мест.

2.13.6. Исполнение муниципальной услуги осуществляется в рабочих кабинетах на рабочих местах специалистов.

Рабочие места специалистов, осуществляющих предоставление муниципальной услуги, оборудуются техническими средствами (один компьютер с установленными справочно-информационными системами на каждого специалиста) и оргтехникой, позволяющей организовать исполнение муниципальной услуги в полном объеме.

2.13.7. Места предоставления муниципальной услуги оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

2.13.8. Вход в здания, помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, места ожидания, места для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги должны быть оборудованы с учетом требований по обеспечению доступности для инвалидов в соответствии с законодательством, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.13.9. Требования к помещениям должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.14.1. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

а) своевременность и оперативность предоставления муниципальной услуги;

б) качество предоставления муниципальной услуги:

полнота и достоверность информации;

правильность оформления документов должностным лицом;

качество процесса обслуживания заявителей;

в) доступность муниципальной услуги:

простота и рациональность процесса предоставления муниципальной услуги;

ясность и качество информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

доступность муниципальной услуги для инвалидов.

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

3.1. Последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении муниципальной услуги

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

прием и регистрация письменного обращения заявителя;

рассмотрение письменного обращения руководителем образовательной организации;

направление письменного обращения по результатам его рассмотрения на исполнение по принадлежности;

рассмотрение письменного обращения специалистом образовательной организации, подготовка и направление ответа.

3.1.2. Предоставление муниципальной услуги при устном обращении получателя на личном приеме или по телефону включает в себя выполнение следующей административной процедуры:

рассмотрение устного обращения заявителя (в том числе обращение по телефону);

предоставление информации заявителю (консультирование).

Блок-схема последовательности действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги приведена в приложении к настоящему Регламенту.

3.2. Прием и регистрация письменного обращения заявителя

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации обращения является поступившее в образовательную организацию непосредственно, по почте (в том числе по электронной почте) письменное обращение заявителя по вопросу предоставления информации о реализации в муниципальных образовательных организациях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных образовательных программ.

3.2.2. Прием и регистрация письменных обращений, поступивших по почте (в том числе по электронной почте), осуществляется специалистом образовательной организации в приемной и регистрируется в соответствующем журнале регистрации письменных обращений в день поступления заявления. Время приема документов составляет не более 15 минут.

На втором экземпляре письменного обращения ставится подпись и дата приема документов от получателя (при наличии второго экземпляра).

3.2.3. Результатом административной процедуры является регистрация письменного обращения.

3.3. Рассмотрение письменного обращения руководителем образовательной организации, направление письменного обращения по результатам его рассмотрения на исполнение по принадлежности

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры по рассмотрению письменного обращения является регистрация письменного обращения.

3.3.2. После регистрации письменного обращения, в течение дня его поступления специалист образовательной организации направляет обращение на рассмотрение руководителю образовательной организации.

3.3.3. Руководитель образовательной организации:
определяет лицо, ответственное за исполнение обращения;
дает указания в форме резолюции с отражением исполнителя порядка исполнения.

Рассмотрение письменного обращения руководителем образовательной организации осуществляется не позднее дня, следующего за днем регистрации обращения.

3.3.4. Письменное обращение передается исполнителю в день его рассмотрения руководителем образовательной организации и дачи им указания в форме резолюции.

3.3.5. Исполнение обращения может быть поручено нескольким исполнителям.

3.3.6. Результатом административной процедуры является принятие письменного обращения исполнителем к рассмотрению.

3.4. Рассмотрение письменного обращения специалистом образовательной организации, подготовка и направление ответа

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры по рассмотрению, подготовке и направлению ответа является принятие письменного обращения к рассмотрению специалистом, назначенным исполнителем.

3.4.2. Специалист образовательной организации:
обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения, в случае необходимости - с участием получателя, направившего обращение;

готовит проект ответа на письменное обращение;
не позднее 3 дней до дня истечения срока предоставления муниципальной услуги в порядке делопроизводства представляет проект ответа на согласование и подпись руководителю образовательной организации.

3.4.3. Предоставление муниципальной услуги при письменном обращении заявителя, в том числе по почте (по электронной почте) осуществляется специалистом образовательной организации в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

3.4.4. После подписания ответа на письменное обращение руководителем образовательной организации специалист, ответственный за регистрацию поступающих документов, регистрирует ответ на письменное обращение в день его подписания и направляет ответ заявителю не позднее дня, следующего за днем регистрации ответа.

Ответ на обращение по адресу электронной почты направляется специалистом, ответственным за прием и отправку документов по электронной почте, не позднее дня, следующего за днем регистрации ответа.

3.4.5. Результатом административной процедуры является направление заявителю ответа на письменное обращение.

3.5. Рассмотрение устного обращения заявителя (в том числе обращения по телефону).

Предоставление информации заявителю (консультирование)

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление на личном приеме или по телефону устного обращения получателя муниципальной услуги по вопросу предоставления информации о реализации в муниципальных образовательных организациях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных образовательных программ.

3.5.2. Личный прием заявителей проводится руководителем образовательной организации, заместителями руководителя образовательной организации по соответствующим направлениям работы.

3.5.3. При личном обращении заявителя в образовательную организацию, а также при обращении по телефону специалист, ответственный за консультирование заявителя, должен представиться, сообщить занимаемую должность, выслушать заявителя, при необходимости, уточнить суть вопроса, дать ответ на заданный получателем вопрос.

3.5.4. При личном приеме, а также при обращении по телефону заявитель также должен представиться, указать фамилию, имя и отчество (при его наличии). Далее заявитель излагает обращение по существу.

3.5.5. В ходе личного приема, а также разговора по телефону заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении устного обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.5.6. Специалист образовательной организации, осуществляющий консультирование, при ответе на телефонные звонки и устные обращения должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы, а в случае необходимости – с привлечением других специалистов.

3.5.7. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательной организации, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.5.8. Предоставление муниципальной услуги при личном обращении заявителя в дни консультаций, а также по телефонам в дни и часы приема – не

более 15 минут с момента приема согласно очередности (поступления звонка).

3.5.9. Результатом административной процедуры является получение заявителем ответа на устное обращение (консультации).

4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а так же принятием ими решений

4.1.1. Контроль за соблюдением и исполнением специалистами образовательной организации положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а так же принятием ими решений осуществляется в форме проведения текущего контроля, плановых и внеплановых проверок.

4.1.2. Текущий контроль осуществляется руководителем образовательной организации, а также уполномоченными заместителями руководителя образовательной организации.

4.1.3. Текущий контроль осуществляется путем проверки своевременности, полноты и качества выполнения административных процедур при согласовании (подписании) документов в рамках предоставления муниципальной услуги.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги

4.2.1. Контроль за предоставлением услуги, в том числе за соблюдением специалистом образовательной организации положений настоящего Регламента, осуществляется путем проведения плановых и внеплановых (проводимых по поступившим жалобам граждан, организаций) проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений Регламента.

4.2.2. Периодичность проведения плановых проверок определяется руководителем образовательной организации.

4.2.3. Внеплановые проверки за соблюдением специалистом образовательной организации положений настоящего Регламента проводятся руководителем образовательной организации при поступлении информации о несоблюдении специалистами требований Регламента, либо по требованию соответствующих органов, обладающих контрольно-надзорными полномочиями.

4.2.4. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (тематические проверки).

4.2.5. При необходимости, в рамках проведения проверки руководителем образовательной организации может создаваться рабочая группа для рассмотрения информации об исполнении настоящего Регламента и подготовки предложений по совершенствованию деятельности образовательной организации по предоставлению муниципальной услуги.

4.2.6. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав получателя осуществляется привлечение виновных лиц к дисциплинарной ответственности.

4.3. Ответственность специалистов образовательной организации за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

4.3.1. Специалисты образовательной организации несут предусмотренную действующим законодательством ответственность:

за нарушение административных действий (административных процедур), установленных Регламентом;

за несоблюдение последовательности административных действий (административных процедур) и сроков их выполнения, установленных Регламентом;

за достоверность информации, представляемой в ходе предоставления муниципальной услуги.

5. Досудебное (внесудебное) обжалование получателем муниципальной услуги решений и действий (бездействий) образовательной организации, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица и специалистов, предоставляющих муниципальную услугу

5.1. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие) образовательной организации, специалиста образовательной организации, ответственного за предоставление муниципальной услуги, в судебном и (или) досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем муниципальной услуги решений и действий (бездействия) образовательной организации, специалиста образовательной организации, ответственного за предоставление муниципальной услуги, осуществляется в соответствии с главой 2.1. Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

