

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЗАТО г. СЕВЕРОМОРСК**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 20.01.2011 г. № 26 Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных учреждениях, расположенных на территории ЗАТО г.Североморск»

В целях реализации Распоряжения Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» и в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск от 12.05.2009 № 394 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг», администрация муниципального образования ЗАТО г.Североморск

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных учреждениях, расположенных на территории ЗАТО г.Североморск».

2. Настоящее постановление вступает в силу с момента его официального опубликования.

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Североморские вести» и на официальном сайте Управления образования администрации ЗАТО г.Североморск.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Первый заместитель Главы
администрации ЗАТО г.Североморск
Б.Е.Алякринский

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации
об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального
общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также
дополнительного образования в муниципальных образовательных учреждениях,
расположенных на территории ЗАТО г.Североморск»

1. Общие положения

1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных учреждениях, расположенных на территории ЗАТО г.Североморск» (далее, соответственно, Регламент и муниципальная услуга) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2. Регламент размещается на официальном сайте Управления образования администрации ЗАТО г.Североморск <http://www.edu-severomorsk.ru>.

3. Получателями муниципальной услуги являются любые физические, юридические лица и их представители (далее – заявители).

4. Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется должностными лицами, сотрудниками Управления образования администрации ЗАТО г.Североморск при личном обращении, по телефону или письменно, включая электронную почту.

5. Местонахождение Управления образования администрации ЗАТО г.Североморск:

184600, Мурманская область, г.Североморск, ул.Ломоносова, д. 4.

Электронный адрес: ecimc@com.ru

Справочные телефоны: 4-95-65; факс 4-22-55.

6. Режим работы Управления образования администрации ЗАТО г.Североморск:

понедельник - четверг с 08.30 до 17.15 час., обед с 13.00 до 14.30 час.

пятница с 08.30 до 17.00 час., обед с 13.00 до 14.30 час.

7. Информацию по процедуре предоставления муниципальной услуги можно получить у должностных лиц, сотрудников Управления образования администрации ЗАТО г.Североморск лично или по телефону, а также на сайте Управления образования администрации ЗАТО г.Североморск, информационном стенде, размещенном в Управлении образования администрации ЗАТО г.Североморск.

Должностные лица, сотрудники Управления образования администрации ЗАТО г.Североморск осуществляют информирование по следующим направлениям:

а) о месте нахождения и графике работы Управления образования администрации ЗАТО г.Североморск;

б) о месте нахождения и графике работы муниципальных общеобразовательных учреждений;

в) о месте нахождения и графике работы муниципальных образовательных учреждений дополнительного образования детей;

г) о месте нахождения и графике работы муниципальных дошкольных образовательных учреждений;

д) о месте нахождения и графике работы муниципальных учреждений образования;

е) о справочных телефонах Управления образования администрации ЗАТО г.Североморск, муниципальных образовательных учреждений и муниципальных учреждений образования;

ж) об адресе официального сайта Управления образования администрации ЗАТО г.Североморск сети Интернет, адресе электронной почты Управления образования администрации ЗАТО г.Североморск, адресах электронной почты муниципальных образовательных учреждений, муниципальных учреждений образования;

з) о порядке получения информации заинтересованными лицами по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги.

Основными требованиями к информированию заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги являются:

а) актуальность;

б) своевременность;

в) четкость в изложении материала;

г) полнота информации;

д) наглядность форм подачи материала;

е) удобство и доступность.

8. Информирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется в форме:

а) непосредственного общения заявителей (при личном обращении либо по телефону) с должностными лицами, сотрудниками Управления образования;

б) информационных материалов, которые размещаются на официальном сайте Управления образования администрации ЗАТО г.Североморск в сети Интернет.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных учреждениях, расположенных на территории ЗАТО г.Североморск».

2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Управлением образования администрации ЗАТО г.Североморск (далее – Управление образования). Ответственными исполнителями муниципальной услуги являются должностные лица, сотрудники Управления образования.

3. Конечными результатами предоставления муниципальной услуги являются:

- направление заявителю письменного ответа (в том числе в электронной форме) должностного лица Управления образования, содержащего информацию об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных учреждениях, расположенных на территории ЗАТО г.Североморск;

- дача должностным лицом Управления образования ответа с согласия заявителя устно в ходе личного приема в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги в случаях, указанных в настоящем Регламенте, а также в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

4. Срок предоставления муниципальной услуги:

а) письменное обращение (в том числе в электронной форме), поступившее в Управление образования, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации;

б) в исключительных случаях должностное лицо Управления образования вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

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

- Законом Российской Федерации от 10.07.92 № 3266-1 «Об образовании» (в редакции последних изменений);

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

- Федеральным законом от 24.07.98 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (в редакции последних изменений);

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

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

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

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

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

- Уставом муниципального образования ЗАТО г.Североморск, принятым Решением Совета депутатов муниципального образования ЗАТО г.Североморск от 22.12.2005 № 100 (в редакции последних изменений);

- Положением «Об Управлении образования администрации ЗАТО г.Североморск», утвержденным постановлением администрации ЗАТО г.Североморск от 26.05.98 № 288 (в редакции последних изменений);

- Постановлением администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск от 12.05.2009 № 394 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг».

6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (далее – документы):

а) письменное обращение (в том числе в электронной форме) заинтересованного лица по вопросу предоставления информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных учреждениях, расположенных на территории ЗАТО г.Североморск;

б) в случае необходимости в подтверждение доводов заявителя приложение к письменному обращению документов и материалов либо их копии.

Требовать от заявителей документы, не предусмотренные данным пунктом Регламента, не допускается.

Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, можно получить у должностного лица, сотрудника Управления образования, а также на официальном сайте Управления образования.

7. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- документы поданы не на русском языке либо не имеют заверенный перевод на русский язык;

- в случае не указания:

а) наименования органа предоставляющего муниципальную услугу;

б) фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) заявителя;

в) почтового адреса (электронный адрес), по которому должностным лицом Управления образования должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;

г) сути обращения;

д) личной подписи заявителя;

е) даты обращения.

8. Муниципальная услуга не предоставляется в случае, если:

а) содержание обращения заявителя не позволяет установить запрашиваемую информацию;

б) в письменном обращении заявителя не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, почтовый адрес, адрес электронной почты для направления ответа на обращение либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим обращение заявителем;

в) текст письменного обращения не поддается прочтению, в том числе фамилия, почтовый адрес, адрес электронной почты, номер телефона заявителя;

г) заявителю многократно предоставлялся ответ по существу поставленных в письменном обращении вопросов, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

д) если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

е) имеется вступившее в законную силу принятое по жалобе с теми же лицами, о том же предмете и по тем же основаниям решение или определение о прекращении производства по жалобе, либо об утверждении мирового соглашения суда общей юрисдикции, арбитражного суда;

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

При отказе в предоставлении муниципальной услуги, заявителю направляется Уведомление об отказе с указанием причин отказа (приложение № 2).

9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не может превышать 15 минут.

11. Время регистрации письменного обращения заявителя, а так же обращения, полученного по электронной почте, составляет не более 3 дней с момента его поступления в Управление образования.

12. Помещение для предоставления муниципальной услуги обеспечивается необходимыми для предоставления муниципальной услуги оборудованием (компьютером, средством электронного информирования, средствами связи, включая Интернет, оргтехникой), канцелярскими принадлежностями, информационными и справочными материалами о предоставлении информации об организации

общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных учреждениях, стульями и столами, а также средствами пожаротушения. Рабочие места должностных лиц, сотрудников Управления образования, осуществляющих предоставление муниципальной услуги, оснащаются настенными вывесками или настольными табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

Места ожидания и приема соответствуют комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям для работы специалистов.

Места для заполнения документов оборудованы стульями, столами (стойками) и обеспечиваются ручками для письма.

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

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего исполнение муниципальной функции;
- графика приема.

13. На информационных стендах в Управлении образования размещаются следующие информационные материалы:

- а) сведения о перечне предоставляемых муниципальных услуг (функций);
- б) перечень документов, которые заявитель должен представить для предоставления муниципальной услуги;
- в) образцы заполнения документов;
- г) адреса, номера телефонов и факса, график работы, адрес электронной почты Управления образования;
- д) перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- е) необходимая оперативная информация о предоставлении муниципальной услуги.

При изменении условий и порядка предоставления муниципальной услуги, информация об изменениях должна быть выделена цветом и пометкой «Важно».

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, размещаются в помещении Управления образования.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны.

Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделены.

14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

Показатели	Единица измерения	Нормативное значение показателя
Показатели доступности		
Наличие возможности получения услуги в электронном виде	да/нет	да
Показатели качества		
Удельный вес рассмотренных в установленный срок заявлений на предоставление услуги в общем количестве заявлений на предоставление услуги	%	100
Удельный вес количества обоснованных жалоб в общем количестве заявлений на предоставление	%	0

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

1. Последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении муниципальной услуги, показана на блок-схеме (приложение № 1).

2. Порядок приема и регистрации письменных обращений заявителей и обращений заявителей, поступивших по электронной почте.

2.1. Основанием для начала административного действия по приему и регистрации документов от заявителя является поступление по почте или в электронном виде в Управление образования письменного обращения заявителя о предоставлении информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных учреждениях, расположенных на территории ЗАТО г.Североморск.

2.2. Секретарь Управления образования осуществляет прием и регистрацию письменных обращений и обращений, поступивших по электронной почте:

а) принимает и регистрирует обращения, поступившие по электронной почте, в компьютерной программе и в журнале регистрации письменных обращений (с пометой «Эл/п»);

б) принимает и регистрирует письменное обращение в журнале регистрации письменных обращений;

в) на письменном обращении заявителя, обращении, полученном по электронной почте, ставит дату приема обращения от заявителя;

г) направляет письменное обращение заявителя, обращение, полученное по электронной почте, на рассмотрение начальнику Управления образования.

Время приема письменного обращения заявителя, обращения, полученного по электронной почте, составляет не более 15 минут.

Время регистрации письменного обращения заявителя, обращения, полученного по электронной почте, составляет не более 3 дней с момента его поступления в Управление образования.

2.3. Результатом исполнения административного действия является направление письменного обращения заявителя, обращения, полученного по электронной почте, на рассмотрение должностному лицу Управления образования.

3. Порядок рассмотрения письменных обращений заявителей, обращений, полученных по электронной почте.

3.1. Основанием для начала административного действия по рассмотрению письменного обращения заявителя, обращения, полученного по электронной почте, является его прием и регистрация.

3.2. Начальник Управления образования:

а) определяет сотрудника Управления образования, ответственного за рассмотрение письменного обращения заявителя, обращения, полученного по электронной почте, и подготовку проекта ответа заявителю (далее – исполнитель);

б) дает указания исполнителю в форме резолюции с отражением фамилии и инициалов исполнителя, порядка, характера и срока исполнения.

3.3. Исполнитель:

а) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения заявителя, обращения, полученного по электронной почте, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

б) готовит проект ответа на письменное обращение заявителя, обращение, полученное по электронной почте, и не позднее 3 дней до истечения срока предоставления муниципальной услуги в порядке делопроизводства представляет на подпись начальнику Управления образования.

3.4. После подписания ответа на письменное обращение заявителя, обращение, полученное по электронной почте, начальником Управления образования секретарь Управления образования направляет его заявителю. Ответ на обращение, поступившее в Управление образования по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в письменном обращении, либо по адресу электронной почты.

4. Порядок личного приема заявителей, регистрации и рассмотрения устных обращений.

4.1. Предварительная запись на прием и организация приема заявителей начальником Управления образования осуществляется секретарем Управления образования.

4.2. Запись на прием проводится ежедневно с 08.30 до 17.15 час., пятница с 08.30 до 17.00 час., обеденный перерыв с 13.00 до 14.30 час. (кроме выходных и праздничных дней).

4.3. Прием заявителей начальником Управления образования производится каждый понедельник с 15.00 до 17.00 часов (кроме праздничных дней).

4.4. Прием заявителей осуществляется в порядке очередности, с учетом права заявителей на первоочередность.

4.5. Во время приема заявитель излагает свое обращение в устной форме.

4.6. Начальник Управления образования при рассмотрении устного обращения заявителя может приглашать на прием сотрудников Управления образования, поручать сотрудникам Управления образования рассмотрение обращения, принимать решение о постановке на контроль обращения заявителя.

4.7. По окончании приема начальник Управления образования доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

4.8. Устное обращение заявителя, принятое в ходе личного приема, регистрируется секретарем Управления образования в журнале регистрации устных обращений в течение трех дней со дня проведения приема заявителей.

4.9. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных устных обращений не допускается.

4.10. Срок исполнения поручения по устному обращению заявителя, принятого в ходе личного приема, не должен превышать 30 дней, если иной более короткий срок не установлен в поручении.

4.11. Ответ на устное обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема или письменно (в том числе в электронной форме) в установленном настоящим Регламентом и действующим законодательством порядке рассмотрения обращений граждан. Время получения ответа при индивидуальном устном информировании по вопросам предоставления муниципальной услуги не должно превышать 30 минут.

5. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц, сотрудников Управления образования с заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги:

а) при личном обращении заявителя, ответе на телефонный звонок должностное лицо, сотрудник Управления образования, представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, наименование Управления образования, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса, самостоятельно дает ответ на заданный заявителем вопрос;

б) в конце информирования (лично или по телефону) должностное лицо, сотрудник Управления образования кратко подводит итоги и перечисляет меры, которые следует принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать);

в) ответ на письменное обращение (в том числе на обращение по электронной почте) дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона сотрудника Управления образования, исполнившего ответ на обращение. Ответ на письменное обращение подписывается начальником Управления образования. Ответ на письменное обращение (в том числе на обращение по электронной почте) дается в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

6. Порядок обращения при подаче документов.

Документы, являющиеся основанием для предоставления муниципальной услуги, представляются в Управление образования посредством личного обращения заявителя либо направления документов по почте заказным письмом (бандеролью с описью вложенных документов и уведомлением о вручении) или по электронной почте.

Датой обращения и представления документов является день получения и регистрации документов секретарем Управления образования.

Предоставляются оригиналы документов либо их заверенные копии. В случае предоставления копий документов начальник Управления образования самостоятельно заверяет представленные копии при наличии оригиналов документов, при условии отсутствия необходимости нотариального заверения.

Прием заявителей для подачи документов осуществляется в соответствии с графиком работы Управления образования.

4. Формы контроля за исполнением муниципальной услуги

1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги осуществляется начальником Управления образования.

Должностные лица Управления образования несут ответственность:

а) за выполнение административных действий (административных процедур) в соответствии с Регламентом;

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

в) за достоверность информации, представляемой в ходе предоставления муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Управления образования положений Регламента.

2. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих 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.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Управления образования, а так же должностных лиц, муниципальных служащих

1. Заявители могут обращаться к начальнику Управления образования, Главе муниципального образования ЗАТО г.Североморск, Первому заместителю Главы

администрации ЗАТО г.Североморск, курирующему вопросы деятельности Управления образования, с жалобами на решения, действия (бездействие) должностных лиц Управления образования в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Регламента.

Если в результате рассмотрения жалобы признаны обоснованными, то применяются меры ответственности к должностным лицам Управления образования, допустившим нарушения.

2. Заявителю направляется сообщение о принятом решении и действиях, проведенных в соответствии с принятым решением в течение 5 рабочих дней после принятия решения.

3. Решения, принятые в рамках организации работ по обращениям граждан, могут быть обжалованы заявителями в судебном порядке.

6. Заключение

1. Настоящий Регламент при предоставлении муниципальной услуги является обязательным для уполномоченного структурного подразделения органа предоставления муниципальной услуги – Управления образования администрации ЗАТО г.Североморск.

2. По вопросам, которые не урегулированы настоящим Регламентом, в целях их урегулирования могут приниматься муниципальные правовые акты, локальные акты. Данные муниципальные правовые и локальные акты не могут противоречить положениям настоящего Регламента.

ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ
административных процедур,
выполняемых при предоставлении муниципальной услуги



Уведомление заявителю об отказе в предоставлении
муниципальной услуги

Уважаемая (ый) _____!
(Ф.И.О. заявителя)

Уведомляем Вас о том, что _____
(название учреждения)
не может предоставить Вам муниципальную услугу в связи с _____

(указать причину отказа: неправильно оформлены документы и др.)
в соответствии с Вашим заявлением от _____
(дата подачи заявления)

Дата _____

(должность специалиста)

(подпись специалиста)
