УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации города-курорта Железноводска Ставропольского края

от

Административный регламент предоставления управлением образования администрации города-курорта Железноводска Ставропольского края муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления управлением образования администрации города-курорта Железноводска Ставропольского края муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях» (далее соответственно – административный регламент, муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления муниципальной услуги по предоставлению в установленном порядке заинтересованным лицам информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях города-курорта Железноводска Ставропольского края, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур).

1.2. Заявителями (получателями) муниципальной услуги являются родители (законные представители) несовершеннолетних (далее – заявитель).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Юридический и почтовый адрес управления образования администрации города-курорта Железноводска Ставропольского края (далее – Управление): ул. Ленина, д. 55, г. Железноводск, Ставропольский край, 357400.

Справочные телефоны Управления: 8(87932)3-14-59, 8(87932)3-14-12, телефон/факс 8(87932) 3-14-60.

Время работы: понедельник - пятница с 09:00 до 18:00, перерыв с 13:00 до 14:00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Адрес электронной почты Управления: E-mail: gelezno2011@yandex.ru.

Адрес сайта: уожелезноводск.рф.

1.3.2. Для получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги заявители обращаются:

1. лично – в Управление по адресу: ул. Ленина, 55, г.Железноводск, Ставропольский край;
2. лично – в МФЦ (при наличии договора с МФЦ);
3. устно по следующим номерам телефона: 8 (87932) 3-14-59, 3-14-12, 3-14-60;
4. в письменном виде путем направления почтовых отправлений по адресу: ул. Ленина,55, г. Железноводск, Ставропольский край, 357400;
5. с использованием электронной почты по адресу: gelezno2011@yandex.ru;
6. к информационным материалам, которые размещены на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – ЕПГУ) или Региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – РПГУ).

1.3.3. Получение информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги (далее – информирование заявителей) осуществляется в виде:

индивидуального информирования заявителей;

публичного информирования заявителей.

1.3.4. Индивидуальное информирование заявителей проводится в форме:

устного информирования;

письменного информирования.

Устное информирование заявителей обеспечивается специалистом Управления (далее – специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги) лично или по телефону.

При информировании заявителей (лично или по телефону) специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, подробно, в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим вопросам.

Если обращение за инфомацией поступает по телефону, то на ответ выделяется не более 15 минут, время ожидания ответа на телефонный звонок не должно превышать 3 минут. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании отдела Управления, фамилии, имени, отчестве и дожности лица, принявшего телефонный звонок.

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляющий устное информирование, должен принять все необходимые меры для предоствления полного и оперативного ответа на поставленный вопрос.

Письменное информирование заявителей осуществляется путем направления заявителю ответа в письменной форме за подписью начальника Управления (заместителя начальника Управления) по почтовому адресу, указанному в обращении заявителя, или в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении заявителя, в срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

1.3.5. Публичное информирование заявителей проводится путем размещения информации:

а) на портале государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края, официальном информационном Интернет-портале органов государственной власти Ставропольского края, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

б) на официальном сайте Думы города-курорта Железноводска Ставропольского края и администрации города-курорта Железноводска Ставропольского края в сети Интернет (adm-zheleznovodsk.ru);

в) на официальном сайте Управления (уожелезноводск.рф).

Официальные сайты Думы города-курорта Железноводска Ставропольского края и администрации города-курорта Железноводска Ставропольского края, Управления в сети Интернет должны содержать настоящий Административный регламент, приложения к нему, образцы заполнения бланков и бланки заявлений или иметь ссылки на сайты, содержащие эти сведения;

г) на информационном стенде, расположенном в помещении Управления.

На информационном стенде размещается следующая информация:

месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайта и электронной почты Управления;

перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;

порядок получения консультаций;

порядок досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги;

запрет на требование предоставления заявителями конвертов, бумаги, почтовых открыток, скоросшивателей, папок.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется управлением образования администрации города-курорта Железноводска Ставропольского края, являющимся отраслевым (функциональным) органом администрации города-курорта Железноводска Ставропольского края.

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы и организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, за исключением услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами местного самоуправления муниципальных услуг, утверждаемый правовым актом Думы город-курорта Железноводска Ставропольского края.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

2.3.1. Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях города-курорта Железноводска Ставропольского края в виде уведомления о предоставлении услуги с приложением информационной справки.

2.3.2. Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях города-курорта Железноводска Ставропольского края в устной форме.

2.3.3. Уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется с момента обращения заявителя в Управление.

При обращении заявителя в МФЦ срок начала предоставления муниципальной услуги – дата поступления в Управление заявления и документов, представленных заявителем.

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

Конституцией Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12 декабря 1998 г., «Российская газета» от 25 декабря 1993 г. № 237, Официальный интернет-портал правовой информации htpp://www.pravo.gov.ru от 01 августа 2014 г., «Собрание законодательства Российской Федерации» от 04 августа 2014 г. № 31, ст. 4398);

Федеральным законом от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации» от 03 августа 1998 г. № 31, ст. 3802, «Российская газета» от 05 августа 1998 г. № 147);

Федеральным законом от 25 июля 2002 г. № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» («Парламентская газета» от 31 июля 2002 г. № 144, «Российская газета» от 31 июля 2002 г. № 140, «Собрание законодательства Российской Федерации» от 29 июля 2002 г. № 30, ст. 3032);

Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета» № 95 от 05 мая 2006 г., «Собрание законодательства Российской Федерации» от 08 мая 2006 г. № 19, ст. 2060, «Парламентская газета» от 11 мая 2006 г. № 70-71, Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru> от 04 ноября 2015 г.);"О в "Условия (Материал 03.11.2015 13 305-ФЗ N КонсультантПлюс) Российской Справочная Федерального Федеральный Федерации" актов" внесении вступления граждан закон закона и изменения информация: нормативных обращений от подготовлен порядке порядок правовых рассмотрения силу специалистами статью федеральных sh2h9knmgvh5hi1lrh3ghbheh8h1pt qh6ih4hch0hhfi2h7hdujhai0

Федеральным законом от 12 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета» от 29 июля 2006 г. № 4131);

Федеральным законом от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» («Парламентская газета» от 13-19 февраля 2009 г. № 8, «Российская газета» от 13 февраля 2009 г. № 25, «Собрание законодательства Российской Федерации» от 16 февраля 2009 г. № 7, ст. 776, Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru> от 09 марта 2016 г.);

Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru> от 30 декабря 2012 г., «Собрание законодательства Российской Федерации» от 31 декабря 2012 г. № 53 (часть I), ст. 7598, «Российская газета» от 31 декабря 2012 г. № 303);

постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 29 декабря 2010 г. № 189 «Об утверждении СанПиН 2.4.2.2821-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях» («Российская газета» от 16 марта 2011 г. № 54, официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru> от 22 декабря 2015 г.);

приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 30 августа 2013 г. № 1015 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования» («Российская газета» от 16 октября 2013 г. № 232, официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru> от 14 августа 2015 г.);

приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 22 января 2014 г. № 32 «Об утверждении Порядка приема граждан на обучение по образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования» («Российская газета» от 10 апреля 2014 г. № 83);

постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 04 июля 2014 г. № 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей» («Российская газета» от 03 октября 2014 г. № 226);

приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 августа 2013 г. № 1008 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам» («Российская газета» от 11 декабря 2013 г. № 279);

Уставами образовательных организаций города-курорта Железноводска Ставропольского края;

настоящим Административным регламентом;

а также последующими редакциями указанных нормативных правовых актов.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Для получения муниципальной услуги заявителем предоставляется:

заявление о предоставлении муниципальной услуги (далее – заявление);

документ, удостоверяющий личность;

документ, подтверждающий полномочия законного представителя ребенка (при обращении опекуна ребенка);

документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя (при обращении уполномоченного представителя заявителя);

свидетельство о рождении ребенка;

документы, подтверждающие родственные отношения (степень родства) (в случае, если родитель и ребенок имеют разные фамилии).

Иностранные граждане и лица без гражданства все документы предоставляют на русском языке или вместе с нотариально заверенным переводом на русский язык.

2.7. Заявление должно содержать:

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;

адрес места жительства;

контактный телефон;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), дату и место рождения ребенка.

Текст заявления и приложенных к нему документов должен быть написан разборчиво, без сокращенных слов, не иметь подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений. Заявление не должно быть написано карандашом и не должно иметь серьезных повреждений, наличие которых допускает многозначность истолкования содержания.

2.8. В соответствии с требованиями пунктов 1 и 2 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» установлен запрет требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города-курорта Железноводска Ставропольского края, регулирующими отношения, возникшие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов и организаций, участвующих в предоставлениии муниципальной услуги в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города-курорта Железноводска Ставропольского края.

2.9. Общий срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 10 рабочих дней со дня регистрации заявления.

2.10. Приостановление предоставления муниципальной услуги действующим законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

2.11. Основание для отказа в приеме документов – признание усиленной квалифицированной электронной подписи, с использованием которой подписаны заявление и документы, необходимые для предоставления услуги, представленные заявителем в электронной форме, недействительной.

2.12. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги - отсутствие документа (документов), необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.13. При предоставлении муниципальной услуги межведомственное взаимодействие с иными органами и организациями не осуществляется.

2.14. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.15. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.16. 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.

2.16.1. Требования к присутственным местам.

Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах). 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 размещаться специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды.

2.16.2. Требования к местам для информирования.

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

информационными стендами;

стульями и столами (стойками) для письма.

2.16.3. Требования к местам для ожидания.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, быть оборудованы сидячими местами, обеспечены ручками и бумагой.

2.16.4. 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 устройствам.

2.17. Инвалидам (включая инвалидов, использующих
кресла-коляски и собак-проводников) обеспечивается беспрепятственный доступ к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги (далее – объекты инфраструктуры), в том числе обеспечиваются:

доступность для инвалидов объектов инфраструктуры в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов;

возможность самостоятельного передвижения по объектам инфраструктуры, входа в них и выхода из них, в том числе с использованием кресла-коляски;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;

размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа к объектам инфраструктуры с учетом ограничения их жизнедеятельности;

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск на объекты инфраструктуры собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

оказание специалистами, ответственными за прием документов и предоставление муниципальной услуги, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

В случае если существующие объекты инфраструктуры невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, специалисты, ответственные за прием и предоставление государственной услуги, принимают меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления муниципальной услуги

2.18. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

2.18.1. Количественным показателем доступности муниципальной услуги является время ожидания при получении услуги, соблюдение сроков предоставления услуги, количество обоснованных жалоб.

2.18.2. Качественными показателями доступности муниципальной услуги являются:

правдивость (достоверность) информации о предоставляемой услуге;

наличие различных каналов получения услуги;

простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

2.18.3. 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.

2.18.4. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме обеспечивает возможность:

подачи заявления в электронной форме;

ознакомления заявителя с порядком предоставления муниципальной услуги через портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и официальный сайт образовательной организации, адаптированный для слабовидящих лиц;

консультирования заявителя.

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. Перечень административных процедур (действий):

прием и регистрация заявления и документов на предоставление услуги;

рассмотрение заявления, представленных документов и предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях;

направление заявителю результата предоставления услуги.

3.2. Прием заявления и документов на предоставление муниципальной услуги.

3.2.1.Основанием для начала административной процедуры является обращение в МФЦ либо в Управление заявителя с заявлением и приложенными к нему документами, указанными в пункте 2.6. настоящего административного регламента.

Заявление может быть подано:

- при личном обращении заявителя в МФЦ, Управление;

- в виде почтового обращения в Управление с описью вложения;

- посредством отправки через ЕПГУ или РПГУ.

3.2.2. При личном обращении заявителя в Управление или в МФЦ специалист, ответственный за прием заявления:

- устанавливает личность заявителя (его представителя) на основании документов, удостоверяющих личность;

- проверяет срок действия представленного документа и соответствие данных документа данным, указанным в заявлении о предоставлении услуги;

- в случае обращения представителя заявителя, проверяет документы, подтверждающие полномочия действовать от имени заявителя, сверяет данные, указанные в документах, подтверждающих полномочия представителя заявителя с данными документа, удостоверяющего личность представителя заявителя;

- проверяет комплектность документов, правильность заполнения заявления (документы скреплены подписью и печатью (при наличии), в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений; документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать его содержание).

В случае если документы не соответствуют установленной форме, не поддаются прочтению или содержат неоговоренные заявителем зачеркивания, исправления, подчистки и указанные нарушения могут быть устранены заявителем в ходе приема документов, заявителю предоставляется возможность для их устранения.

Срок выполнения административной процедуры не должен превышать 4 минут.

3.2.3. Изготовление копий документов.

В случае предоставления заявителем (его представителем) подлинников документов специалист, ответственный за прием заявлений, осуществляет копирование документов, заверяет копии документов штампом для заверения документов и подписью с указанием фамилии и инициалов специалиста и даты заверения.

В случае предоставления заявителем (его представителем) копий документов, не заверенных нотариально, специалист проверяет соответствие копий подлинникам и заверяет штампом для заверения документов и подписью с указанием фамилии и инициалов специалиста и даты заверения.

В случае предоставления заявителем (его представителем) копий документов, заверенных нотариально, специалист делает копию и заверяет штампом для заверения документов и подписью с указанием фамилии и инициалов специалиста и даты заверения.

Срок выполнения административной процедуры не должен превышать 3 минут.

3.2.4. Оформление и проверка заявления о предоставлении услуги.

В случае обращения заявителя (его представителя) с заявлением, оформленным самостоятельно, специалист проверяет его на соответствие установленным требованиям.

В случае если заявление не соответствует установленным требованиям, а также в случае если заявитель (его представитель) обращается без заявления, специалист объясняет заявителю (его представителю) содержание выявленных недостатков, оказывает помощь по их устранению и предлагает заявителю (его представителю) написать заявление по установленной форме. Заявителю (его представителю) предоставляется образец заявления и оказывается помощь в его составлении.

Срок выполнения административной процедуры не должен превышать 5 минут.

3.2.5. Регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления услуги.

При поступлении заявления в Управление на бумажном носителе специалист, ответственный за прием заявления, регистрирует заявление в журнале регистрации. При поступлении заявления в МФЦ специалист регистрирует заявление в АИС МФЦ с присвоением регистрационного номера дела и указывает дату регистрации.

Срок выполнения административной процедуры не должен превышать 2 минуты.

3.2.6. Подготовка и выдача расписки (уведомления) о приеме заявления и документов, необходимых для предоставления услуги.

При отсутствии оснований для отказа в приеме документов специалист оформляет расписку о приеме документов.

Специалист выдает заявителю или его представителю расписку (уведомление), в которой указывается количество принятых документов, регистрационный номер заявления, дата регистрации заявления, фамилия и подпись специалиста, принявшего заявление.

При поступлении заявления по почте расписка (уведомление) направляется заявителю по почте на адрес получателя услуги.

Срок выполнения административной процедуры не должен превышать 1 минуты.

3.2.7. Формирование и направление документов в орган, предоставляющий услугу (при обращении заявителя в МФЦ).

Сотрудник МФЦ формирует пакет документов, представляемый заявителем, для передачи в Управление.

В случае предоставления документов на бумажном носителе, сотрудник МФЦ передает с сопроводительным реестром в Управление полный пакет документов, включающий заявление, документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, описи документов.

Срок выполнения административной процедуры – не чаще одного раза в неделю.

При наличии электронного взаимодействия между МФЦ и Управлением специалист МФЦ передает по защищенным каналам связи в Управление сформированные электронные образы (скан-копии) заявления и документов, представленных заявителем и описи документов.

Срок выполнения административной процедуры – 1 рабочий день со дня поступления заявления и документов.

3.3. Рассмотрение заявления, представленных документов и предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях.

3.3.1. Рассмотрение заявления и представленных документов.

Специалист Управления проверяет заявление и представленные документы на соответствие установленным требованиям.

Срок выполнения административной процедуры не должен превышать 3 минут.

3.3.2. Предоставление информации в устной форме в случае устного обращения.

Специалист Управлениядает ответ на поставленные вопросы. Информация в виде индивидуального устного информирования заявителей должна быть полной, достоверной и четко изложенной.

При невозможности дать ответ на поставленные вопросы предлагает заявителю обратиться за необходимой информацией в письменной форме, либо назначить другое удобное для заявителя время для индивидуального устного информирования, либо переадресовывает обращение на другое должностное лицо.

Срок выполнения административной процедуры не должен превышать 10 минут.

3.3.3. Подготовка проекта уведомления о предоставлении услуги и информационной справки.

Специалист Управления в случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги осуществляет подготовку проекта уведомления о предоставлении услуги и информационной справки и передает для подписания должностному лицу.

3.3.4. Подготовка проекта уведомления об отказе в предоставлении услуги.

В случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги осуществляет подготовку проекта уведомления об отказе в предоставлении услуги и передает для подписания должностному лицу.

3.3.5. Подписание уведомления о предоставлении услуги с информационной справкой или уведомления об отказе в предоставлении услуги.

Должностное лицо Управления проверяет уведомления о предоставлении услуги с информационной справкой или проект уведомления об отказе в предоставлении услуги.

Подписывает уведомления о предоставлении услуги с информационной справкой и уведомление об отказе в предоставлении услуги и направляет специалисту Управления для направления заявителю.

 Информационная справка содержит информацию об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях.

Срок выполнения административных процедур (с момента подготовки проекта уведомления о предоставлении услуги и информационной справки или уведомления об отказе в предоставлении услуги до подписания данного уведомления) не должен превышать 8 рабочих дней со дня поступления заявления и документов в Управление.

3.4. Направление заявителю результата предоставления услуги.

3.4.1. Направление заявителю результата предоставления услуги.

При обращении в Управление, специалист Управления регистрирует результат предоставления услуги в установленном порядке и направляет заявителю способом, указанным в заявлении.

При личном обращении в МФЦ, в случае указания в заявлении местом получения результата услуги «в МФЦ», результат предоставления услуги направляется в МФЦ по сопроводительному реестру на бумажном носителе или в виде документа на бумажном носителе, подтверждающего содержание электронного документа, направленного в МФЦ органом, предоставляющим услугу.

Срок выполнения административной процедуры не должен превышать 2 рабочих дней со дня подписния документов.

3.4.2. Получение результата предоставления услуги МФЦ (в случае обращения заявителя через МФЦ).

Специалист МФЦ принимает результат предоставления услуги от Управления.

3.4.3. Выдача результата предоставления услуги заявителю (в случае обращения заявителя через МФЦ).

При обращении заявителя (представителя заявителя) в МФЦ за выдачей документов, являющихся результатом предоставления услуги, сотрудник МФЦ:

устанавливает личность заявителя (личность и полномочия представителя);

выдает результат заявителю (представителю заявителя);

отказывает в выдаче результата в случае, если за выдачей обратилось лицо, не являющееся заявителем (представителем заявителя), либо обратившееся лицо отказалось предъявить документ, удостоверяющий его личность.

3.4.4. Передача невостребованных документов в Управление.

По истечении 30 календарных дней с момента получения результата из Управления специалист МФЦ передает по сопроводительному реестру в Управление для постоянного хранения невостребованные заявителем результаты предоставления услуги.

3.5. Последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги представлена блок-схемой в приложении № 6 к настоящему административному регламенту.

3.6. Ответственным за выполнение административного действия является специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги.

3.7. Принятие решений данной административной процедурой не предусмотрено.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, положений Административного регламента.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется начальником Управления (заместителем начальника Управления).

 За допущенные нарущения порядка и сроков исполнения настоящего административного регламента начальник Управления (заместитель начальника Управления) принимает решение о привлечении специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги, к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации, Ставропольского края.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

4.2.1. Плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся начальником Управления (заместителем начальника Управления) ежеквартально.

4.2.2. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся начальником Управления (заместителем начальника Управления) в случае поступления обращений и жалоб заявителей на полноту и качество предоставления муниципальной услуги. В этом случае информация о результатах проверки направляется заявителю в течение 5 рабочих дней после окончания сроков проверки.

4.2.3. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

4.2.4. Продолжительность проведения плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги не может превышать 7 дней.

4.2.5. Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостки и предложения по их устранению.

4.3. Руководитель Управления, специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, несут ответственность за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги, в соответствии с действующим законодательством.

4.4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

4.4.1. Граждане, их объединения и организации могут осуществлять контроль за предоставлением муниципальной услуги в форме замечаний к качеству предоставления муниципальной услуги, а также предложений по улучшению качества предоставления муниципальной услуги.

4.4.2. Предложения и замечания предоставляются непосредственно специалистам Управления с использованием средств телефонной и почтовой связи, а также на Интернет-сайт.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего услугу, а также должностных лиц, специалистов Управления

5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Заявитель (представитель заявителя) вправе обратиться с жалобой на действия (бездействие) начальника Управления (заместителя начальника Управления), специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги, специалиста, ответственного за прием документов, в досудебном (внесудебном) порядке.

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

- в Управление: 357400, Ставропольский край, г. Железноводск, ул. Ленина, д. 55, телефон 8(87932) 3-14-60 (приемная), адрес электронной почты: gelezno2011@yandex.ru при обжаловании действий или бездействия специалистов Управления;

- в администрацию города-курорта Железноводска Ставропольского края: 357400, Ставропольский край, г. Железноводск, ул. Калинина, д. 2, телефон 8 (87932) 4-28- 75 (сектор по работе с обращениями граждан), адрес электронной почты: [adm-zheleznovodsk.ru](http://www.adm-zheleznovodsk.ru/) при обжаловании действий или бездействия специалистов у заместителя главы администрации города-курорта Железноводска Ставропольского края по компетенции, у Главы города-курорта Железноводска Ставропольского края.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

5.2.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

требование у заявителей документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставрпольского края, муниципальными правовыми актами города-курорта Железноводска Ставропольского края для предоставления муниципальной услуги;

отказ в приеме у заявителя документов для предоставления муниципальной услуги, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города-курорта Железноводска Ставропольского края;

отказ в предоставлении муниципальной услуги (если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города-курорта Железноводска Ставропольского края);

требование от заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города-курорта Железноводска Ставропольского края;

отказ специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги, в исправлении допушенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2.2. Жалоба должна содержать следующую информацию:

наименование и адрес Управления либо администрации города-курорта Железноводска Ставропольского края;

фамилию, имя, отчество, сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) начальника Управления (заместителя начальника Управления), специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги, специалиста, ответственного за прием документов;

доводы, на основании которых заявитель не согласен и решением и действием (бездействием) начальника Управления (заместителя начальника Управления) специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги, специалиста, ответственного за прием документов.

Заявителем могут быть предоставлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.3. Перечень онований для приостановления рассмотрения жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не предоставляется.

5.3.1. Рассмотрение жалобы может быть приостановлено в случаях:

поступления от лица, подавшего жалобу, мотивированного ходатайства о приостановлении рассмотрения жалобы;

болезни или иных обстоятельств, вследствие наступления которых рассмотрение жалобы в полном объеме не предоставляется возможным.

5.3.2. Ответ на жалобу не дается в случаях:

если жалоба не содержит сведений, указанных в подпункте 5.2.2 настоящего административного регламента;

если изложенные в жалобе факты уже были предметом рассмотрения и лицу, подавшему жалобу, направлялось решение о результатах досудебного (внесудебного) обжалования.

5.4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы и отсутствие оснований, указанных в подпункте 5.3.2. настоящего административного регламента.

5.5. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования рассмотрения жалобы.

В случае если для подачи жалобы требуется получение информации и документов, необходимых для обоснования рассмотрения жалобы, такие информация и документы предоставляются по письменному обращению лица, немеревающегося подать жалобу.

5.6. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования предусматривает обращение с устной, письменной жалобой или с жалобой в электроной форме на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги:

специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги, специалиста, ответственного за прием документов, начальнику Управления (заместителю начальника Управления);

начальника Управления (заместителя начальника Управления) заместителю главы администрации города-курорта Железноводска Ставропольского края, курирующему деятельность Управления, главе города-курорта Железноводска Ставропольского края.

5.7. Сроки рассмотрения жалобы.

5.7.1. Жалоба, поступившая в Управление, администрацию города-курорта Железноводска Ставропольского края подлежит рассмотрению начальником Управления (заместителем начальника Управления), заместителем главы администрации города-курорта Железноводска Ставропольского края, курирующим деятельность Управления, главой города-курорта Железноводска Ставропольского края в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги, в приеме у заявителя документов, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. Результат досудебного (внесудебного) обжалования.

5.8.1.По результатам рассмотрения жалобы начальник Управления (заместитель начальника Управления), заместитель главы администрации города-курорта Железноводска Ставропольского края, курирующий деятельность Управления, глава города-курорта Железноводска Ставропольского края принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допушенных специалистом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города-курорта Железноводска Ставрпольского края, а также в иныхформах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

5.8.2. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8.3. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления начальник Управления (заместитель начальника Управления), заместитель главы администрации города-курорта Железноводска Ставропольского края незамедлительно направляет имеющиеся материалы в прокуратуру города Железноводска.

Глава города-курорта

Железноводска

Ставропольского края Е.И. Моисеев

Приложение 1

к административному регламенту

предоставления управлением образования администрации города-курорта Железноводска Ставропольского края муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях»

Начальнику управления образования

администрации города-курорта

Железноводска Ставропольского края

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О.

Проживающей(го) по адресу:

город (село)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ул. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

дом № \_\_\_\_\_\_, кв. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Электронный адрес:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

заявление

Прошу предоставить информацию о \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (перечень запрашиваемых сведений об организации образовательной деятельности)

О принятом решении прошу проинформировать меня:

в письменной форме по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

по электронной почте по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

лично в МФЦ (поставить знак) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

лично (поставить знак) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата Подпись

Приложение 2

к административному регламенту

предоставления управлением образования администрации города-курорта Железноводска Ставропольского края муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях»

РАСПИСКА О ПРИЕМЕ ДОКУМЕНТОВ

Заявитель:

Наименование услуги: «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях»

Перечень документов, необходимых для предоставления услуги,

представленных заявителем

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Наименование документа | Количество экземпляров |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Дата получения результата предоставления услуги:

 Способ уведомления заявителя о результате предоставления услуги:

 по телефону;

 по электронной почте;

 по почте.

Документы передал: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О. заявителя) (подпись) (дата)

Документы принял: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О. специалиста) (подпись) (дата)

Приложение 3

к административному регламенту

предоставления управлением образования администрации города-курорта Железноводска Ставропольского края муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях»

ФОРМА УВЕДОМЛЕНИЯ

об отказе в приеме заявления и документов,

необходимых для предоставления услуги,

поступивших в электронной форме

Ф.И.О.

Адрес:

Об отказе в приеме заявления

и документов, необходимых

для предоставления услуги,

поступивших в электронной форме

Уважаемый(ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

 В принятии Вашего заявления и документов, необходимых для предоставления услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях», поступивших в электронной форме \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (дата поступления документов) через \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указывается способ направления документов), отказано в связи с недействительностью электронной подписи, с использованием которой подписаны указанные заявление и документы.

Руководитель Ф.И.О.

Ф.И.О. исполнителя

Тел.

Приложение 4

к административному регламенту

предоставления управлением образования администрации города-курорта Железноводска Ставропольского края муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях»

Ф.И.О.

Адрес:

ФОРМА УВЕДОМЛЕНИЯ

об отказе в предоставления муниципальной услуги

Уважаемый(ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

 Рассмотрев Ваше заявление и документы, необходимые для предоставления услуги "Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях " по делу N \_\_\_\_\_\_\_ от \_\_.\_\_.\_\_ и принято решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги по следующим основаниям.

(Далее текст и обоснование отказа в предоставлении услуги)

Руководитель Ф.И.О.

Ф.И.О. исполнителя

Приложение 5

к административному регламенту

предоставления управлением образования администрации города-курорта Железноводска Ставропольского края муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях»

Ф.И.О.

Адрес:

ФОРМА УВЕДОМЛЕНИЯ

о предоставлении муниципальной услуги

Уважаемый(ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_!

 По результатам рассмотрения Вашего заявления и документов, необходимых для предоставления услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях» направляем информационную справку согласно запрашиваемой информации.

 Приложение: информационная справка.

Руководитель Ф.И.О.

Ф.И.О. исполнителя

Приложение 6

к административному регламенту

предоставления управлением образования администрации города-курорта Железноводска Ставропольского края муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях»

Блок – схема

последовательности административных действий при предоставлении управлением образования администрации города-курорта Железноводска Ставропольского края муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях»

 прием и регистрация заявления и документов на предоставление услуги – в течение 1 рабочего дня

рассмотрение заявления, представленных документов и предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях – в течение 8 рабочих дней со дня поступления заявления и документов в Управление

|  |
| --- |
| направление заявителю результата предоставления услуги– в течение 2 рабочих дней со дня подписания документов |