

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА "ГОРОД ЙОШКАР-ОЛА"**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**  
**от 22 января 2014 г. N 86**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ 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 ГОРОДСКОГО ОКРУГА  
"ГОРОД ЙОШКАР-ОЛА"**

Список изменяющих документов  
(в ред. постановлений администрации городского округа  
"Город Йошкар-Ола" от 15.07.2015 N 1462, от 13.04.2016 N 582)

Постановляю:

1. Утвердить [административный регламент](#) предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных учреждениях, расположенных на территории городского округа "Город Йошкар-Ола".

(в ред. [постановления](#) администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 13.04.2016 N 582)

2. Признать утратившими силу:

[постановление](#) администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 04.02.2011 N 202 "Об утверждении административного регламента предоставления 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 городского округа "Город Йошкар-Ола";

[постановление](#) администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 11.03.2012 N 520 "О внесении изменений в административный регламент предоставления 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 городского округа "Город Йошкар-Ола".

3. Управлению образования администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" разместить настоящее постановление на Портале государственных услуг Республики Марий Эл и на официальном сайте администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

4. Опубликовать настоящее постановление в газете "Йошкар-Ола".

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя мэра города Йошкар-Олы Никитенко М.Я.

Мэр  
города Йошкар-Олы  
О.ВОЙНОВ

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ  
"ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ОБЩЕДОСТУПНОГО  
И БЕСПЛАТНОГО ДОШКОЛЬНОГО, НАЧАЛЬНОГО ОБЩЕГО, ОСНОВНОГО  
ОБЩЕГО, СРЕДНЕГО (ПОЛНОГО), А ТАКЖЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО  
ОБРАЗОВАНИЯ В МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ,  
РАСПОЛОЖЕННЫХ НА ТЕРРИТОРИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА  
"ГОРОД ЙОШКАР-ОЛА"**

Список изменяющих документов  
(в ред. постановлений администрации городского округа "Город Йошкар-Ола"  
от 15.07.2015 N 1462, от 13.04.2016 N 582)

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1. Предмет регулирования регламента**

1.1.1. Предметом регулирования настоящего административного регламента (далее - Регламент) являются отношения, возникающие между заявителями и администрацией городского округа "Город Йошкар-Ола" в лице управления образования администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" (далее - управление образования) в сфере предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных учреждениях, расположенных на территории городского округа "Город Йошкар-Ола" (далее - муниципальная услуга).  
(в ред. [постановления](#) администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 13.04.2016 N 582)

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

**1.2. Получатели муниципальной услуги**

1.2.1. Получателями 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 - получатель).

**1.3. Требования к порядку информирования  
о предоставлении муниципальной услуги**

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

1.3.2. Информацию о предоставлении муниципальной услуги можно получить:

1.3.2.1. В управлении образования посредством:

- личного обращения;

- письменного обращения, в том числе поступившего по электронной почте (uoa-yoskar-ola@yandex.ru);

- обращения по телефону.

1.3.2.2. На официальном сайте управления образования в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" <http://www.yola.edu12.ru/> (раздел "Учреждения образования", подразделы "Дошкольные учреждения", "Школы", "Дополнительное образование").

1.3.2.3. На Портале государственных услуг Республики Марий Эл <http://pgu.gov.mari.ru/>, раздел каталога услуг "Образование", подраздел "Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного образования в МОУ, расположенных на территории городского округа "Город Йошкар-Ола".

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

Место нахождения управления образования: Республика Марий Эл, г. Йошкар-Ола, ул. Комсомольская, д. 134.

Почтовый адрес: 424000, Россия, Республика Марий Эл, г. Йошкар-Ола, ул. Комсомольская, д. 134.

Электронный адрес для направления обращений: [uoa-yoskar-ola@yandex.ru](mailto:uoa-yoskar-ola@yandex.ru).

Телефоны структурных подразделений управления образования, предоставляющих услугу:

- начальник управления образования, приемная	8 (8362) 56-62-18
- заместитель начальника управления образования	8 (8362) 41-02-90
- заместители начальника управления образования	8 (8362) 41-41-31 8 (8362) 42-53-20
- начальник отдела общего образования	8 (8362) 41-36-51
- специалисты отдела общего образования	8 (8362) 41-26-11
- начальник отдела воспитательной работы и дополнительного образования	8 (8362) 45-69-99
- специалисты отдела воспитательной работы и дополнительного образования	8 (8362) 45-36-75
- начальник отдела информационно-методического обеспечения	8 (8362) 42-53-40
- специалисты отдела информационно-методического обеспечения	8 (8362) 45-85-46 8 (8362) 42-97-19 8 (8362) 45-85-46
- сектор дошкольного образования	8 (8362) 64-19-71 8 (8362) 64-19-81
- правовой отдел	8 (8362) 45-72-37
Факс управления образования	8 (8362) 56-62-18

Режим работы управления образования. Рабочие дни: понедельник - пятница. Часы работы: с 8.30 до 17.30.

(в ред. [постановления](#) администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 13.04.2016 N 582)

Время работы в день, непосредственно предшествующий праздничному нерабочему дню, сокращается на один час.

Обеденный перерыв: с 12.30 до 13.30.

(в ред. [постановления](#) администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 13.04.2016 N 582)

Суббота, воскресенье - выходные дни.

Прием получателей и устное консультирование по вопросам исполнения муниципальной услуги в управлении образования осуществляется по пятницам с 14.00 до 17.00.

Консультации по телефону - в дни и часы работы управления образования.

Официальный сайт управления образования в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": <http://www.yola.edu12.ru>.

1.3.4. Информация о предоставлении муниципальной услуги также размещается на информационных стендах, расположенных в управлении образования.

1.3.5. 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.

## II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

### 2.1. Наименование муниципальной услуги

2.1.1. 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 учреждениях, расположенных на территории городского округа "Город Йошкар-Ола".

(в ред. [постановления](#) администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 13.04.2016 N 582)

### 2.2. Наименование структурного подразделения администрации городского округа "Город Йошкар-Ола", предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется управлением образования.

### 2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является получение информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных учреждениях, расположенных на территории городского округа "Город Йошкар-Ола".

(в ред. [постановления](#) администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 13.04.2016 N 582)

## 2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

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

Если письменное обращение получателя муниципальной услуги содержит вопросы, рассмотрение которых не входит в компетенцию управления образования, осуществляющий предоставление муниципальной услуги специалист управления образования в течение семи дней со дня регистрации обращения готовит, регистрирует и отправляет в установленном порядке письмо о направлении обращения по принадлежности в соответствующий орган исполнительной власти или организацию, в компетенцию которых входит предоставление разъяснений по указанным в обращении вопросам, с уведомлением заявителя о переадресации обращения.

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

В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, специалист управления образования, осуществляющий устное информирование, может предложить получателю муниципальной услуги обратиться за необходимой информацией в письменном виде (в т.ч. по электронной почте) либо назначить другое удобное для гражданина 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 (в ред. постановления администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 13.04.2016 N 582)

2.5.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

[Конституцией](#) Российской Федерации;

Федеральным [законом](#) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

Федеральным [законом](#) от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральным [законом](#) от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

Федеральным [законом](#) от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";

Федеральным [законом](#) от 01.12.2014 N 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 N 2300-1 "О защите прав потребителей";

[Распоряжением](#) Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 N 1993-р "Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде";

**Распоряжение** Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 N 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 09.11.2015 N 1309 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи";

В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: Положение об управлении образования администрации городского округа "Город Йошкар-Ола", утверждено решением Собрания депутатов городского округа "Город Йошкар-Ола" от 22.04.2015 N 143-VI, а не N 142-VI.

**Положением** об управлении образования администрации городского округа "Город Йошкар-Ола", утвержденным решением тридцать девятой сессии Собрания депутатов городского округа "Город Йошкар-Ола" от 22.04.2015 N 142-VI.

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

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги получателю необходимо представить в управление образования 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 уполномоченного лица, подпись и дату.

2.6.3. Исключен. - **Постановление** администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 15.07.2015 N 1462.

2.6.4. При обращении получателя в устном порядке ему необходимо представить документ, удостоверяющий личность, указать, какая информация необходима получателю.

## 2.7. Запрет требования от заявителя представления иных документов

2.7.1. Управление образования не вправе требовать от получателя муниципальной услуги:

2.7.1.1. 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 ред. [постановления](#) администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 15.07.2015 N 1462)

- 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 получателя содержится запрос информации, которая ему уже направлялась;

- 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.

2.9.3. При устном обращении получателя (личном или по телефону):

- несоответствие устного обращения требованиям, указанным в [пункте 2.6.4](#) настоящего Регламента;

- 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 получателя при предоставлении муниципальной услуги

2.10.1. Плата с получателя 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 получателя 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 управления образования 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 роспись и дата приема документов от получателя (при личном обращении, при наличии второго экземпляра).

2.12.3. После регистрации письменного обращения в течение дня его поступления специалист управления образования направляет обращение начальнику управления образования, который дает указания в форме резолюции с отражением фамилии и инициалов должностного лица и порядка исполнения.

### 2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

2.13.1. На территории, прилегающей к месторасположению управления образования, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Доступ получателя к парковочным местам является бесплатным.

2.13.2. Центральный вход в здание управления образования для предоставления муниципальной услуги оборудуется расширенным проходом, позволяющим обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

2.13.3. Здание, в котором располагается управление образования, оборудуется вывеской (табличкой), содержащей информацию о полном его наименовании, месте нахождения, режиме работы.

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 и оптимальным условиям работы специалистов. 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 специалистами управления образования.

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

2.13.9. Вход в здание, 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.

(подп. 2.13.9 введен постановлением администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 13.04.2016 N 582)

### 2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.14.1. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

a) своевременность и оперативность предоставления муниципальной услуги;

b) качество предоставления муниципальной услуги:

- полнота и достоверность информации;

- правильность оформления документов должностным лицом;

- качество процесса обслуживания заявителей;

c) доступность муниципальной услуги:

- простота и рациональность процесса предоставления муниципальной услуги;

- ясность и качество информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

- доступность муниципальной услуги для инвалидов.

(абзац введен [постановлением](#) администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 13.04.2016 N 582)

### III. 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 от получателя;

- рассмотрение письменного обращения получателя начальником управления образования; направление письменного обращения по результатам их рассмотрения на исполнение по принадлежности;

- рассмотрение письменного обращения специалистом управления образования, 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 получателя (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 от получателя

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации документов от получателя является поступившее в управление образования непосредственно, по почте (в том числе по электронной почте) письменное обращение получателя по вопросу предоставления информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных учреждениях, расположенных на территории городского округа "Город Йошкар-Ола".

(в ред. [постановления](#) администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 13.04.2016 N 582)

3.2.2. Прием и регистрация письменных обращений, поступивших по почте (в том числе по электронной почте), осуществляется специалистом управления образования 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 роспись и дата приема документов от получателя (при личном обращении, при наличии второго экземпляра).

3.2.3. Результатом административной процедуры является регистрация письменного обращения.

### 3.3. Рассмотрение письменного обращения получателя начальником управления образования; направление письменного обращения по результатам их рассмотрения на исполнение по принадлежности

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

3.3.2. После регистрации письменного обращения в течение дня его поступления специалист управления образования направляет обращение на рассмотрение начальнику управления образования.

3.3.3. Начальник управления образования:

- определяет должностное лицо (заместителя начальника и/или руководителя отдела), ответственного за исполнение обращения;

- дает указания в форме резолюции с отражением фамилии и инициалов должностного лица, порядка исполнения.

Рассмотрение письменного обращения начальником управления образования осуществляется не позднее дня, следующего за днем регистрации обращения.

3.3.4. Письменное обращение передается должностному лицу управления образования в день его рассмотрения начальником управления образования и дачи им указания в форме резолюции.

3.3.5. Должностное лицо, ответственное за исполнение обращения:

3.3.5.1. Определяет специалиста подведомственного ему отдела, непосредственно рассматривающего (исполняющего) обращение и отвечающего за подготовку проекта ответа получателю муниципальной услуги, или исполняет обращение самостоятельно; в первом случае обращение должно быть передано специалисту управления образования не позднее дня, следующего за днем поступления обращения должностному лицу.

3.3.5.2. Контролирует исполнение обращения. Исполнение обращения осуществляется специалистом управления образования, в обязанности которого входит рассмотрение обращений по соответствующим направлениям работы.

3.3.6. Исполнение обращения может быть поручено нескольким специалистам.

3.3.7. Результатом административной процедуры является принятие письменного обращения специалистом управления образования к рассмотрению.

### 3.4. Рассмотрение письменного обращения специалистом управления образования, подготовка и направление ответа

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

#### 3.4.2. Специалист управления образования:

- 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 должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения;

- после согласования проекта ответа не позднее 1 дня до дня истечения срока предоставления муниципальной услуги в порядке делопроизводства представляет ответ на подпись начальнику (заместителю начальника) управления образования.

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

3.4.4. После подписания ответа на письменное обращение получателя муниципальной услуги начальником (первым заместителем начальника) управления образования специалист управления образования, ответственный за регистрацию поступающих документов, регистрирует ответ на письменное обращение в день подписания его начальником (первым заместителем начальника) управления образования и направляет ответ получателю муниципальной услуги не позднее дня, следующего за днем регистрации.

Ответ на обращение по адресу электронной почты направляется специалистом управления образования, 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 получателю муниципальной услуги ответа на письменное обращение.

#### 3.5. Рассмотрение устного обращения (в том числе обращения по телефону). Предоставление информации получателю муниципальной услуги (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 об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных учреждениях, расположенных на территории городского округа "Город Йошкар-Ола".

(в ред. [постановления](#) администрации городского округа "Город Йошкар-Ола" от 13.04.2016 N 582)

3.5.2. Дни и часы приема получателей, а также телефоны структурных подразделений управления образования, предоставляющих услугу, указаны в разделе 1.3 настоящего Регламента.

3.5.3. Личный прием получателей проводится начальником управления образования, заместителями начальника управления образования, руководителями отделов и специалистами управления образования по соответствующим направлениям работы.

3.5.4. При личном обращении получателя муниципальной услуги в управление образования специалист управления образования, ответственный за консультирование получателя, должен представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, дать ответ на заданный получателем вопрос.

3.5.5. При личном приеме получатель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.5.6. Далее получатель излагает обращение по существу.

3.5.7. Содержание устного обращения при личном приеме заносится в карточку личного

приема получателя. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия получателя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема получателя. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.5.8. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", настоящим Регламентом.

3.5.9. В ходе личного приема получателю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.5.10. При ответе на телефонные звонки специалист управления образования представляется, назвав свою фамилию имя, отчество, должность, предлагает представиться получателю, выслушивает и уточняет суть вопроса.

3.5.11. При обращении по телефону получатель обязан представиться, назвав свою фамилию имя, отчество (при его наличии), адрес.

3.5.12. Специалист управления образования, 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.

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

3.5.14. Предоставление муниципальной услуги при личном обращении получателя муниципальной услуги в дни консультаций, а также по телефонам в дни и часы управления образования - не более 15 минут с момента приема согласно очередности (поступления звонка).

3.5.15. Результатом административной процедуры является получение ответа на устное обращение (консультации) получателем.

#### IV. 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 также принятием ими решений

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

4.1.2. Текущий контроль осуществляется начальником управления образования, а также заместителями начальника управления.

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 управления образования 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 управлением образования.

4.2.3. Внеплановые проверки за соблюдением специалистом управления образования положений настоящего Регламента проводятся начальником управления образования при поступлении информации о несоблюдении должностным лицом требований Регламента либо по требованию органов государственной власти, обладающих контрольно-надзорными полномочиями, или суда.

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 начальником управления образования может создаваться рабочая группа для рассмотрения информации об исполнении настоящего Регламента и подготовки предложений по совершенствованию деятельности управления образования 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 управления образования за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

4.3.1. Специалисты управления образования 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, предоставляемой в ходе предоставления муниципальной услуги.

#### V. ДОСУДЕБНОЕ (ВНЕСУДЕБНОЕ) ОБЖАЛОВАНИЕ ПОЛУЧАТЕЛЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) УПРАВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА УПРАВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАНИЯ И СПЕЦИАЛИСТОВ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ

5.1. Получатель муниципальной услуги вправе обжаловать решения и действия (бездействие) управления образования, специалиста управления образования, ответственного за предоставление муниципальной услуги, в судебном и (или) досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Досудебное (внесудебное) обжалование получателем муниципальной услуги решений и действий (бездействия) управления образования, специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги, осуществляется в соответствии с [главой 2.1](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

Приложение  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
"Предоставление информации об организации  
общедоступного и бесплатного дошкольного,  
начального общего, основного общего,  
среднего общего образования, а также  
дополнительного образования в муниципальных  
образовательных учреждениях, расположенных  
на территории городского округа  
"Город Йошкар-Ола"

Список изменяющих документов  
(в ред. постановления администрации городского округа "Город Йошкар-Ола"  
от 13.04.2016 N 582)

