ПОСТАНОВЛЕНИЕ

Администрации городского округа «Город Йошкар-Ола»

от 12.01.2012 № 7

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

В соответствии с постановлением администрации городского округа «Город Йошкар-Ола» от 22 июля 2010 г № 2075 «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, исполнения муниципальных функций структурными подразделениями администрации городского округа «Город Йошкар-Ола» (с изменениями от 07.10.2010 № 2902), п о с т а н о в л я ю:

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

2. Управлению образования администрации городского округа "Город Йошкар-Ола (Никитенко М.Я.) разместить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о реализации в муниципальных образовательных учреждениях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ» на портале государственных услуг Республики Марий Эл в сети Интернет и официальном Интернет-портале администрации городского округа «Город Йошкар-Ола».

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

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

Мэр города Йошкар-Олы О.Войнов

Приложение

к постановлению администрации

городского округа «Город Йошкар-Ола»

от 12.01.2010 г. № 7

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальной услуги**

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

**I. Общие положения**

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о реализации в муниципальных образовательных учреждениях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ» (далее – Регламент) устанавливает порядок, определяет сроки и последовательность административных процедур и административных действий муниципальных образовательных учреждений, расположенных на территории городского округа «Город Йошкар-Ола» подведомственных управлению образования администрации городского округа "Город Йошкар-Ола", порядок взаимодействия с физическими и юридическими лицами при исполнении муниципальной услуги.
2. Наименование муниципальной услуги – «Предоставление информации о реализации в муниципальных образовательных учреждениях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ».
3. Муниципальная услуга направлена на реализацию прав граждан на получение общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования.

1.4. **Предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальными образовательными учреждениями, расположенными на территории городского округа «Город Йошкар-Ола»** (далее - образовательные учреждения).

Ответственными за качество и своевременность предоставления муниципальной услуги являются руководители муниципальных образовательных учреждений.

* 1. Исполнение муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

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

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

- Федеральным законом от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

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

- Законом Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании»;

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

- распоряжением Правительства РФ от 17.12.2009 N 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде».

* 1. Результатом предоставления муниципальной услуги является размещение в средствах массового и электронного информирования адресованных неограниченному кругу лиц информационных и справочных материалов, либо получение заявителями консультаций и разъяснений, а также письменных ответов о реализации программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ в муниципальных образовательных учреждениях, расположенных на территории городского округа «Город Йошкар-Ола».

1.7. Получателями муниципальной услуги являются все заинтересованные лица: граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, организации.

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

1.8. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

**II. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги**

1. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

2.1.1. Информационное обеспечение по предоставлению муниципальной услуги осуществляется муниципальными образовательными учреждениями, расположенными на территории городского округа «Город Йошкар-Ола.

2.1.2. Информация о месте нахождения, номера телефонов для справок, адреса электронной почты, официальных Интернет-сайтов муниципальных образовательных учреждений, предоставляющих муниципальную услугу приведены в Приложении №1 к настоящему Регламенту.

2.1.3.   Информирование граждан осуществляется следующим образом:

* + индивидуальное информирование;
  + публичное информирование.

Информация о предоставлении муниципальной услуги сообщается при личном (очном) или письменном обращении, включая обращение по электронной почте, по телефонам, размещается на Интернет – сайтах, информационных стендах.

2.1.4. Информация, предоставляемая гражданам о муниципальной услуге, является открытой и общедоступной.

2.1.5. Для получения информации о реализации в муниципальных образовательных учреждениях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ заинтересованные лица вправе:

2.1.5.1. Обратиться:

- в письменной форме (в том числе по электронной почте) в муниципальное образовательное учреждение;

- в устной форме лично в муниципальное образовательное учреждение;

- по телефону в муниципальное образовательное учреждение.

Получить информацию на Интернет-сайтах муниципальных образовательных учреждений, информационных стендах.

* + 1. Основными требованиями к информированию граждан являются:
  + достоверность предоставляемой информации;
  + четкость в изложении информации;
  + полнота информации;
  + наглядность форм предоставляемой информации;
  + удобство и доступность получения информации;
  + оперативность предоставления информации.

2.2. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.2.1. Предоставление информации при получении письменного запроса или запроса в форме электронного документа осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации запроса.

2.2.2. Индивидуальное устное консультирование, в том числе по телефону осуществляется непосредственно при поступлении обращения. Сотрудник осуществляет индивидуальное устное консультирование каждого заявителя не более 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий устное информирование, может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для гражданина время для устного информирования.

2.3.  Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- отсутствие в письменном обращении фамилии заявителя, направившего обращение, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

- содержание в письменном обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- текст письменного обращения не поддается прочтению, в том числе фамилия и почтовый адрес заявителя;

- наличие данного заявителю ранее ответа по существу поставленных в письменном обращении вопросов.

2.4. **Требования к местам предоставления муниципальной услуги:**

**2.4.1** Центральный вход в здание образовательного учреждения для предоставления муниципальной услуги оборудуется расширенным проходом, позволяющим обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

Вход в здание также должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование учреждения;

- режим работы.

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

- информационными стендами;

- стульями и столами для возможности оформления документов.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы, функциональны, рекомендуется оборудовать информационные стенды карманами формата А-4, в которых размещать информационные листки.

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

2.4.3. Места ожидания для предоставления услуги оборудуются стульями или кресельными секциями, или скамьями. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для размещения в здании, но не может составлять менее 2 мест.

**III. Административные процедуры**

3.1. Процесс получения муниципальной услуги включает в себя ряд процедур, включая: информирование о реализации программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ муниципального образовательного учреждения.

3.2. Выполнение административных действий в рамках предоставления муниципальной услуги осуществляется работниками муниципальных общеобразовательных учреждений в соответствии с установленным распределением должностных обязанностей.

3.3. Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации документов от Заявителя является письменное заявление, поступившее от гражданина при личном обращении, по почте или в электронном виде в образовательное учреждение по вопросу предоставления информации о реализации программ.

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

1) прием запросов и предоставление информации о реализации программ в устной форме (по телефону, лично заявителю) - в течение 15 минут;

2) прием и регистрация письменных (по почте или электронной почте) запросов Заявителей о предоставлении информации о реализации программ в журнале регистрации .

Основанием для начала административной процедуры регистрации является получение специалистом, ответственным за делопроизводство в муниципальном образовательном учреждении, письменного запроса.

При получении письменного запроса специалист, ответственный за делопроизводство:

-регистрирует запрос в журнале регистрации - в день его поступления;

-передает запрос на рассмотрение руководителю образовательного учреждения (в его отсутствие – исполняющему обязанности руководителя) в день регистрации заявления.

-направляет запрос с резолюцией руководителя образовательного учреждения должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Руководитель образовательного учреждения:

- определяет должностное лицо, ответственное за рассмотрение заявления и подготовку проекта ответа заявителю (далее – исполнитель);

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

3) подготовка ответа на письменный запрос и направление его заявителю - в течение 30 дней;

Ответ на заявление, поступившее в образовательное учреждение по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу и/или адресу электронной почты, указанному в заявлении.

4) представление информационных материалов на Интернет-сайтах и стендах образовательных учреждений – обновление в течение тридцати дней со дня внесения соответствующих изменений.

3.5.Права и обязанности должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

3.5.1.Должностное лицо, осуществляющее прием и консультирование (по телефону или лично), должен корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. При ответе на телефонные звонки сотрудник представляется, назвав свою фамилию имя, отчество, должность, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

Должностное лицо, осуществляющее консультирование, при ответе на телефонные звонки и устные обращения должно принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы, а в случае необходимости - с привлечением других специалистов.

В конце информирования сотрудник, осуществляющий прием и консультирование, должен кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые надо предпринимать (кто именно, когда и что должен сделать).

3.5.2. Должностное лицо обеспечивает своевременное рассмотрение письменного заявления, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего заявление, готовит проект ответа на письменное заявление и не позднее 3 дней до истечения отведенного для дачи ответа срока в порядке делопроизводства представляет на подпись руководителю образовательного учреждения.

3.5.3. Руководитель образовательного учреждения рассматривает проект ответа в течение одного рабочего дня.

После подписания руководителем образовательного учреждения ответа на письменное заявление специалист, ответственный за делопроизводство, направляет его заявителю, предварительно зарегистрировав исходящий документ в установленном порядке.

3.7. Результатом административного действия являются:

- устный ответ на запрос Заявителя о реализации образовательных программ;

- письменный ответ, направленный по почте (электронной почте) на запрос заявителя;

- информация о реализации образовательных программ, размещенная на Интернет-сайтах муниципальных образовательных учреждений;

- информация о реализации образовательных программ, размещенная на информационных стендах в образовательных учреждениях.

**IV. Порядок и формы контроля за исполнением муниципальной услуги**

4.1. Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами предоставления муниципальной услуги, и принятия решений осуществляется должностными лицами управления образования, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Должностные лица, осуществляющие действия в соответствии с административным регламентом, несут ответственность за полноту и достоверность предоставленной информации.

4.3. Текущий контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка выполнения положений настоящего Регламента.

4.4. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми.

4.5. Плановые проверки проводятся в соответствии с планом работы управления образования.

4.6.Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в управление образования обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушение их прав и законных интересов.

4.7. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**V. Порядок обжалования действия (бездействия) лица, предоставляющего муниципальную услугу, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги**

**5.1.** Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействий) и решений должностных лиц образовательного учреждения, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Жалоба на действия (бездействия) и решения должностных лиц (далее - жалоба) может быть подана как в форме устного обращения, так и в письменной (в том числе электронной) форме:

Жалоба подается в управление образования администрации городского округа "Город Йошкар-Ола".

5.3. Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), полное наименование (для юридического лица), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

5.4. Жалоба может быть подана по электронной почте на адрес электронной почты управления образования.

Адрес электронной почты управление образования: [uoa-yoskar-ola@yandex.ru](mailto:uoa-yoskar-ola@yandex.ru).

Требования, предъявляемые к жалобе в электронной форме, аналогичны требованиям к жалобе в письменной форме.

5.5. Письменная жалоба и жалоба по электронной почте должны быть рассмотрены в течение 30 дней со дня их регистрации. В исключительных случаях, когда для проверки и решения поставленных в жалобе вопросов требуется более длительный срок, допускается продление начальником управления образования сроков ее рассмотрения, но не более чем на 30 дней, о чем в трехдневный срок сообщается заявителю, подавшему жалобу, в письменной форме с указанием причин продления.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

5.8. Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные (в том числе в электронной форме) и устные с согласия заявителя ответ.

Приложение 2

к Административному регламенту

«Предоставление информации о реализации

в муниципальных образовательных учреждениях

программ дошкольного, начального общего,

основного общего, среднего (полного) общего образования,

а также дополнительных общеобразовательных программ»

**Блок-схема** **последовательности административных процедур**

**БЛОК-СХЕМА  
предоставления муниципальной услуги**

прием и регистрация обращения Заявителя

рассмотрение обращения Заявителя

обращение Заявителя

наличие оснований для отказа

в предоставлении услуги

Да Нет

Уведомление Заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги, разъяснение причин отказа

сбор, анализ, обобщение и подготовка информации

Подготовка и направление Заявителю ответа на письменное обращение, либо выдача информационных (справочных) материалов (при личном обращении)