

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

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о реализации в муниципальных организациях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных образовательных программ» (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании муниципальной услуги.

1.2. Право на получение муниципальной услуги имеют физические и юридические лица либо их уполномоченные представители (далее – Заявитель).

1.3 Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги Заявитель может получить:

- на информационных стендах образовательных организаций;
- на информационном стенде Управления образования Администрации ЗАТО г.Заозерска;
- в средствах массовой информации;
- на официальном сайте Управления образования Администрации ЗАТО г.Заозерска;
- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) - gosuslugi.ru (далее – ЕПГУ);
- на Региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций) 51.gosuslugi.ru (далее – РПГУ).

1.3.1. Консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется в устной форме.

Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляются специалистом Управления образования Администрации ЗАТО г. Заозерска с понедельника по пятницу с 08.30 до 13.00 и с 14.30 до 17.00 по адресу: ул. Генерала Чумаченко, д.4, или по телефону (81556)316 08

Специалист, осуществляющий консультирование и информирование граждан, несёт персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведённого консультирования.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

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

территории муниципального образования».

2.2. Орган, предоставляющий муниципальную услугу – Администрация ЗАТО города Заозерска.

Организации, ответственные за предоставление муниципальной услуги:

– Управление образования Администрации ЗАТО г. Заозерска (далее – Управление);

– муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №288 с углубленным изучением отдельных предметов имени героя Советского Союза Л.Г. Осипенко» (далее - СОШ №288);

– муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 289 с углубленным изучением отдельных предметов» (далее – МОУ СОШ №289);

– муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 2 «Радуга» (далее – ДОУ №2);

– муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида № 3 «Солнышко» (далее – ДОУ №3);

– муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида №4 «Сказка» (далее – ДОУ №4);

– муниципальное учреждение дополнительного образования детей «Центр дополнительного образования детей» (далее - ЦДОД);

– муниципальное учреждение дополнительного образования детей «Детско-юношеская спортивная школа» (далее – ДЮСШ);

– муниципальное учреждение дополнительного образования детей «Детская музыкальная школа №1 ЗАТО г. Заозерска Мурманской области» (далее- ДМШ).

Место нахождения организации, справочные телефоны, адреса электронной почты и адреса официальных сайтов - в приложении № 4 к данному Регламенту.

Организации осуществляют прием заявителей в соответствии с установленными графиками в соответствии с приложением № 5 к данному Регламенту.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги:

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление в устном или письменном виде информации о реализации в образовательных организациях ЗАТО г. Заозёрска программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также

дополнительных образовательных программ, либо мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.3.2. Перечень предоставляемой информации по вопросам исполнения муниципальной услуги:

- информация о местонахождении и графике работы организации;
- информация о наименовании, типе, виде, местонахождении и графике работы образовательных организаций, расположенных на территории ЗАТО г. Заозёрска;
- информация о телефонах приемной, руководителей образовательных организаций, расположенных на территории ЗАТО г. Заозёрска;
- информация о сайте, адресе электронной почты образовательных организаций, расположенных на территории ЗАТО г. Заозёрска;
- информация об учредителе образовательных организаций, расположенных на территории ЗАТО г. Заозёрска;
- информация о номере лицензии на право осуществления образовательной деятельности образовательными организациями, расположенными на территории ЗАТО г. Заозёрска;
- информация о нормативных правовых актах, регламентирующих деятельность образовательных организаций, расположенных на территории ЗАТО г. Заозёрска;
- информация о педагогическом составе образовательных организаций, расположенных на территории ЗАТО г. Заозёрска;
- информация о целях образовательного процесса, типах и видах реализуемых образовательных программ в образовательных организациях, расположенных на территории ЗАТО г. Заозёрска;
- информация о годовых календарных учебных графиках образовательных организаций, расположенных на территории ЗАТО г. Заозёрска;
- информация об основных характеристиках организации образовательного процесса в образовательных организациях, расположенных на территории ЗАТО г. Заозёрска, в том числе:
 - язык (языки), на котором ведутся обучение и воспитание;
 - правила приема обучающихся, воспитанников;
 - продолжительность обучения на каждом этапе обучения и возраст обучающихся, воспитанников;
 - порядок и основания отчисления обучающихся, воспитанников;
 - режим занятий обучающихся, воспитанников;
 - наличие дополнительных образовательных услуг, в том числе платных образовательных услуг, и порядок их предоставления (на договорной основе);
 - система оценок, формы, порядок и периодичность промежуточной аттестации обучающихся;
 - количество и наполняемость классов, групп.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 календарных дней с момента регистрации поступившего заявления с

приложением документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, предусмотренных настоящим административным регламентом.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конвенцией о правах ребенка, одобренной Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;¹

- Конституцией РФ, принятой всенародным голосованием 12.12.1993;²

- Федеральным законом РФ от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;³

- Федеральным законом РФ от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;⁴

- Федеральным законом РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;⁵

- Федеральным законом РФ от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;⁶

- Федеральным законом РФ от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;⁷

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;⁸

- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;⁹

- Законом Мурманской области от 28.06.2013 №1649-ЗМО «Об образовании в Мурманской области»;¹⁰

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

В целях получения информации в письменном виде необходимо предоставление заявления по форме, приведенной в [приложении № 1](#) к настоящему административному регламенту.

Заявитель может подать заявление лично, почтовым отправлением или по электронной почте.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги – отсутствует.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- запрашиваемая информация не относится к информации о реализации программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего

¹ Сборник международных договоров СССР, выпуск XLVI, 1993

² Собрание законодательства РФ, 26.01.2009, № 4, ст. 445

³ Собрание законодательства РФ, 06.10.2003, № 40, ст. 3822

⁴ Собрание законодательства РФ, 03.08.1998, № 31, ст. 3802

⁵ Собрание законодательства РФ, 08.05.2006, № 19, ст. 2060

⁶ Собрание законодательства РФ, 02.08.2010, № 31, ст. 4179

⁷ Собрание законодательства РФ, 16.02.2009, № 7, ст. 776

⁸ «Российская газета» -Федеральный выпуск №5976 от 31.12.2012

⁹ Собрание законодательства РФ, 15.01.1996, № 3, ст. 140

¹⁰ «Российская газета» от 30.06.2013

образования, а также дополнительных образовательных программ в образовательных организациях, расположенных на территории ЗАТО г. Заозёрска.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов на получение муниципальной услуги – 10 минут. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги – 10 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги: при личном обращении заявителя – 10 минут, при получении запроса посредством почтового отправления, электронной почты – в течение рабочего дня.

2.12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.12.1. Прием граждан осуществляется в специально выделенных для предоставления муниципальных услуг помещениях. Помещения должны содержать места для информирования, ожидания и приема граждан.

Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам, а также должны быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения.

2.12.2. При возможности около здания организуются парковочные места для автотранспорта.

Доступ Заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.12.3. Центральный вход в здание, где располагается организация, оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании.

2.12.4. В помещениях для ожидания заявителям отводятся места, оборудованные стульями. В местах ожидания должны иметься средства для оказания первой помощи и доступные места общего пользования.

2.12.5. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, должны быть оборудованы:

- информационными стендами, на которых размещается визуальная и текстовая информация;

- стульями и столами для оформления документов.

- К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

- На информационных стендах, а также на официальных сайтах в сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- номера телефонов, факсов, адреса официальных сайтов, электронной почты органов, предоставляющих муниципальную услугу;

- режим работы органов, предоставляющих муниципальную услугу;

- графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

- номера кабинетов, где осуществляются прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

– фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

– настоящий административный регламент.

2.12.6. Помещения для приема Заявителей должны быть оборудованы табличками с указанием номера кабинета, должности и фамилии, имени, отчества лица, осуществляющего прием. Место для приема Заявителей должно быть оборудовано стулом, иметь место для написания и размещения документов, заявлений.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

Показателями доступности муниципальной услуги являются:

– транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

– возможность получения информации по электронной почте или через Интернет-сайт Администрации.

Показателями качества муниципальной услуги являются:

– соблюдение должностными лицами сроков предоставления услуги;

– отсутствие жалоб со стороны Заявителей на качество предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) специалистов, участвующих в предоставлении услуги.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме.

2.14.1. Информирование Заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде:

– индивидуального информирования;

– публичного информирования.

– Информирование проводится в форме:

– устного информирования;

– письменного информирования.

2.14.2. Индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги обеспечивается должностными лицами, осуществляющими предоставление муниципальной услуги (далее – должностные лица), лично либо по телефону.

2.14.3. Заявитель имеет право на получение сведений о:

– стадии прохождения его обращения;

– входящих номерах, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства заявления и прилагающиеся к ним материалы.

2.14.4. При информировании Заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги должностное лицо сообщает перечень документов, требуемых от Заявителя, необходимых для получения муниципальной услуги.

Информирование по иным вопросам осуществляется только на основании письменного обращения.

При ответе на телефонные звонки должностное лицо должно назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование структурного подразделения, предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса.

Должностное лицо при общении с Заявителем (по телефону или лично) должно корректно и внимательно относиться к Заявителю, не унижая его чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

Должностное лицо, осуществляющее устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, не вправе осуществлять информирование Заявителя, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления муниципальной услуги и прямо или косвенно влияющее на индивидуальное решение гражданина.

Должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. В случае невозможности предоставления полной информации должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование, должно предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования по интересующему его вопросу.

2.14.5. Индивидуальное письменное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги при письменном обращении гражданина в орган, предоставляющий муниципальную услугу, осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой.

Ответ направляется заявителю в течение 10 календарных дней со дня регистрации обращения.

2.14.6. Публичное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством размещения соответствующей информации в средствах массовой информации, на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также на информационных стендах в местах предоставления услуги.

2.14.7. Для получения муниципальной услуги возможна подача Заявителем документов в электронном виде с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг»: www.gosuslugi.ru.

2. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

3.1. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в [приложении № 2](#) к настоящему административному регламенту.

Формы предоставления муниципальной услуги:

- индивидуальное информирование (в устной и в письменной форме);
- публичное информирование.

3.2. Предоставление муниципальной услуги в устной форме включает в себя следующие административные процедуры:

- обращение заявителя за получением информации лично или по телефону;
- предоставление информации заявителю или отказ в предоставлении информации.

3.2.1. Обращение Заявителя за получением информации лично или по телефону.

Основанием для индивидуального информирования в устной форме является обращение Заявителя в организацию лично или по телефону.

При индивидуальном информировании в устной форме ответ представляется в момент обращения.

3.2.2. Предоставление информации Заявителю или отказ в предоставлении информации.

Специалист организации, ответственный за предоставление муниципальной услуги, уточняет, какую информацию хочет получить Заявитель, определяет, относится ли указанный запрос к компетенции организации и дает ответы на поставленные Заявителем вопросы.

Максимальное время предоставления муниципальной услуги в устной форме составляет 30 минут.

В случае если рассмотрение поставленных в обращении вопросов не относится к информации, указанной в п. 2.3.2. настоящего административного регламента, Заявителю сообщается о невозможности предоставления интересующей его информации.

Устное обращение считается рассмотренным, когда в журнале регистрации исполнитель сделал соответствующую отметку с указанием результата рассмотрения.

В случае если на поставленные в обращении вопросы ответ не может быть дан непосредственно должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, заявителю предлагается оформить письменное обращение для получения полного ответа.

Результатом исполнения административной процедуры по индивидуальному информированию Заявителей на основании обращений в устной форме являются:

- индивидуальное информирование заявителей по существу обращений в устной форме;
- предложение о направлении обращения в письменной форме;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги с указанием причины отказа.

3.3. Предоставление муниципальной услуги при письменном обращении Заявителя включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления о предоставлении информации;
- рассмотрение заявления, предоставление в письменном виде информации либо мотивированного отказа.

3.3.1. Прием и регистрация заявления о предоставлении информации.

Юридическим фактом начала административной процедуры по приему и регистрации документов на предоставление муниципальной услуги является подача заявителем заявления по форме, приведенной в [приложении № 1](#) к настоящему административному регламенту, лично либо по почте, в том числе и в электронном виде.

Время приема заявления составляет не более 10 минут.

Результатом административной процедуры является регистрация и передача заявления должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Срок исполнения административной процедуры – в течение рабочего дня.

3.3.2. Рассмотрение заявления, предоставление в письменном виде информации либо мотивированного отказа.

Юридическим фактом начала административной процедуры является получение заявления специалистом, ответственным за предоставление информации. Предоставление информации о реализации программ дошкольного, общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных образовательных программ (далее – специалист).

Специалист рассматривает заявление на предмет правильности его оформления, проверяет, относится ли запрашиваемая информация к компетенции организации.

В случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги специалист организации подготавливает уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

В случае соответствия заявления установленным требованиям специалист организации подготавливает ответ на письменное обращение по существу поставленных в нем вопросов в пределах своей компетенции.

Письменный ответ (уведомление об отказе) визируется должностным лицом организации и направляется на подпись руководителю организации.

После подписания ответ (уведомление об отказе) регистрируется должностным лицом с присвоением номера в журнале исходящей корреспонденции. Письменный ответ (уведомление об отказе) направляется Заявителю на указанный им адрес по почте (по электронной почте).

Результат административной процедуры: рассмотрение заявления, направление Заявителю письменного ответа, либо уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Срок исполнения административной процедуры – не более 10 календарных дней.

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

- первичное размещение в электронном виде Предоставление информации о реализации программ дошкольного, общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных образовательных программ (далее – информация) на официальном сайте организации в сети Интернет.
- корректировка размещенной в электронном виде информации.

3.4.1. Первичное размещение в электронном виде Предоставление информации о реализации в образовательных муниципальных организациях программ дошкольного, общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных образовательных программ. Основанием для начала административной процедуры при публичном информировании по предоставлению муниципальной услуги в электронном виде является утверждение данного административного регламента: в течение 10 дней с момента его утверждения информация размещается на официальном сайте организации в сети Интернет.

Информация, размещенная на сайте, должна соответствовать следующим требованиям:

- соответствовать действующим нормативным правовым актам, регулирующим реализацию программ дошкольного, общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных образовательных программ изложена в простой, доступной для восприятия форме.

Подготовка информации для первичного размещения осуществляется специалистом организации, курирующим вопросы реализации программ дошкольного, общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных образовательных программ. После согласования с руководителем организации информация размещается на официальном сайте этой организации в 10-дневный срок.

Результат административной процедуры:

– публикация информации о реализации программ дошкольного, общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных образовательных программ путем размещения на официальном сайте Администрации ЗАТО г. Заозёрска в сети Интернет.

3.4.2. Корректировка размещенной в электронном виде информации.

Основанием для корректировки информации, размещенной в электронном виде на официальном сайте, является внесение изменений в нормативные акты, касающиеся реализации программ дошкольного, общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных образовательных программ. Подготовленные изменения в нормативной базе после согласования руководителем организации размещаются на официальном сайте организации в течение 3 дней.

Результат административной процедуры: корректировка размещенной на официальном сайте информации о реализации программ дошкольного, общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных образовательных программ.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется должностными

лицами организации, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения сотрудниками организации положений настоящего Регламента.

4.2. Перечень должностных лиц, уполномоченных осуществлять текущий контроль, устанавливается приказом руководителя организации.

4.3. Сотрудники организации, принимающие участие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков, полноту, доступность и правильность выполнения процедур, установленных настоящим административным регламентом.

4.4. Проведение плановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется не реже двух раз в год. Может проводиться внеплановая проверка по конкретному обращению Заявителя или иных заинтересованных лиц.

4.5. Контроль за рассмотрением своих заявлений могут осуществлять Заявители на основании полученной в организации по телефону информации.

4.6. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений виновные лица могут привлекаться к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА, А ТАКЖЕ ПРИНИМАЕМОГО ИМ РЕШЕНИЯ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) должностных лиц в ходе предоставления Заявителям муниципальной услуги.

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области и города Заозёрска для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области актами и города Заозёрска для предоставления муниципальной услуги у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними

иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области и города Заозёрска;

6) затребование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области и города Заозёрска;

7) отказ Управления образования, должностного лица Управления образования, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме начальнику Управления образования по адресу: г.Заозерск, улица Генерала Чумаченко, дом 4; тел. (81556) 3-16-09, e-mail: zaozersk.oo@mail.ru.

Жалобы на решения, принятые начальником Управления образования, подаются Главе администрации ЗАТО города Заозерска по адресу: г. Заозерск, пер. Школьный, дом 1; приемная тел. (815) 56-315-00;

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Управления образования, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба, поступившая в Управление образования или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом. В жалобе гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такой жалобе необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Управления образования, должностного лица Управления образования, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Управления образования, должностного лица

Управления образования, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. Перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы:

– если в жалобе не указаны фамилия Заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается;

– если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо Управления образования, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

– если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

– если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, должностное лицо ответственное за рассмотрение жалобы вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в Управление образования или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется Заявитель, направивший жалобу.

5.6. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение жалобы Заявителя лично или письменно в адрес Управления образования.

5.7. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования обращения в том случае если Управление образования располагает этой информацией и документами;

5.8. Жалоба, поступившая в Управление образования, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления образования, должностного лица Управления образования в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.9. Руководитель Управления образования проводит личный прием заявителей по предварительной записи.

5.9.1. Запись заявителей проводится должностными лицами Управления образования ответственными за делопроизводство, при личном обращении, при обращении по электронной почте или с использованием средств телефонной связи.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство и осуществляющее запись заявителя на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте

приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

При личном приеме Заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа должностное лицо, ответственное за организацию личного приема граждан, оформляет карточку личного приема гражданина (в бумажном и (или) электронном виде) и заносит в нее содержание жалобы Заявителя.

Должностное лицо, проводящее личный прием граждан, предоставляет ответ на устную жалобу, с согласия заявителя, на личном приеме в устной форме, если изложенные заявителем обстоятельства не требуют дополнительной проверки, делает соответствующую запись в карточке личного приема гражданина. Рассмотрение устной жалобы осуществляется в течение 1 рабочего дня.

В случае если Заявитель истребовал письменный ответ по существу поставленных в жалобе при личном приеме вопросов или если изложенные им данные требуют дополнительной проверки, должностное лицо, проводившее личный прием граждан, в карточке личного приема гражданина делает соответствующую запись и оформляет резолюцию для регистрации жалобы и подготовки письменного ответа в порядке, установленном Административным регламентом.

5.9.2. Письменные жалобы граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном Административным регламентом порядке. О принятии письменной жалобы Заявителя должностное лицо, проводившее личный прием граждан, производит запись в карточке личного приема гражданина и передает его секретарю в течение одного рабочего дня.

Секретарь обязан:

- зарегистрировать жалобу в книгу учета поступающей корреспонденции;
- оформить расписку о приеме документов - по желанию Заявителя;
- передать жалобу его руководителю.

Секретарь в день получения письменной жалобы:

– вносит в журнал учета входящих документов: порядковый номер записи (входящий номер); дату и время приема документов с точностью до минуты; фамилию и инициалы имени и отчества (наименование) Заявителя; общее количество документов и общее количество листов в документах;

– проставляет на жалобе штамп Управления образования и указывает входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в книгу учета поступающей корреспонденции); при последующей работе с жалобой на всех этапах её рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер;

– оформляет расписку по установленной форме в двух экземплярах, один из которых передает Заявителю (при поступлении документов почтой направляет заявителю почтой в день регистрации обращения (жалобы), второй экземпляр прикладывает к поступившей жалобе.

Расписка должна содержать следующую информацию:

- дата представления жалобы;
- фамилия и инициалы имени и отчества (наименование) Заявителя;
- перечень документов, с указанием их наименования и реквизитов;
- количество листов в каждом документе;
- входящий номер;
- фамилия, инициалы имени и отчества и должность лица, принявшего документы и его подпись;
- телефон, по которому Заявитель может узнать о стадии рассмотрения документов.

Секретарь передает принятую жалобу с приложенными к ней документами и распиской о принятии в день принятия жалобы начальнику Управления образования (его заместителю).

При рассмотрении письменной жалобы Заявителя начальник Управления образования назначает должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы.

5.10. По результатам рассмотрения жалобы начальник Управления образования, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Управлением образования, 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 Мурманской области и города Заозёрска, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Ответ на жалобу, поступившую в Управление образования, или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в жалобе.

5.11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.12. В случае выявления в действиях должностных лиц Управления образования нарушений законодательства Российской Федерации о мерах, принятых в отношении виновных, в течение десяти дней со дня принятия таких мер, Управление образования в письменной форме сообщает юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю, права и (или) законные интересы которых нарушены.

5.13. Жалоба считается рассмотренной, если в установленный срок дан письменный ответ Заявителю по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.14. Если Заявитель не удовлетворён решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

5.15. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения обращений, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.

5.16. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц Управления образования, а также решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть оспорены в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда лицу стало известно о таком решении, действии (бездействии).

Приложение №1

«_____» _____ 20__ г.
(дата регистрации заявления)

регистрационный № _____

Руководителю _____

(наименование учреждения)

(Ф.И.О. руководителя)

Фамилия _____

Имя _____ Отчество _____

Домашний адрес (место фактического
проживания):

Город _____ Улица _____

Дом _____ Квартира _____

Телефон _____

E-

mail: _____

З А Я В Л Е Н И Е

Прошу предоставить информацию по следующим вопросам:

Ответ прошу
направить _____

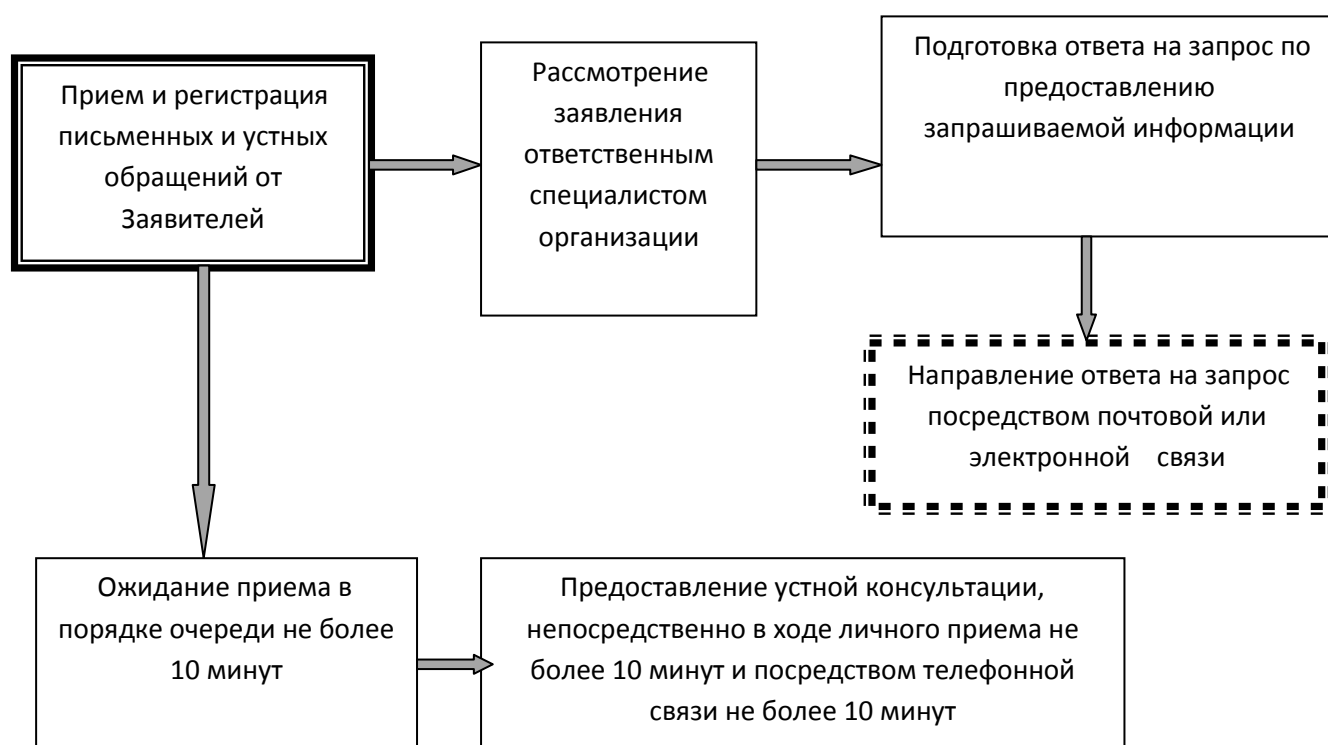
« _____ » _____ 20__ г.

_____ (_____)

Приложение №2

БЛОК–СХЕМА

последовательности действий при предоставлении услуги «Предоставление информации о реализации в образовательных муниципальных организациях программ дошкольного, общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных образовательных программ»



**Информация об организациях, предоставляющих муниципальную услугу
«Предоставление информации о реализации в образовательных муниципальных организациях программ
дошкольного, общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных образовательных
программ»**

№ п/ п	Название организации в соответствии с уставом	Ф.И.О. руководителя ОУ	Адрес учреждения	телефоны	факс	Адрес официального сайта	Электронный адрес
1.	Управление образования Администрации ЗАТО г. Зозёрска	Ухолова Ольга Николаевна, начальник	184310, Мурманская обл. г. Зозёрск, ул. Чумаченко, д.4	(81556) 3-16-08 (81556) 3-16-09 (81556) 3-21-23	(81556)3-16-09	edu.zaozersk.bplaced.ru	zaozersk.oo@mail.ru
Дошкольные образовательные учреждения							
1.	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида №2 «Радуга» (ДОУ №2)	Розмологова Галина Алексеевна, заведующая	184310, Мурманская область, г.Зозерск, улица Строительная, дом 24	(81556)3-16-39, (81556)3-26-88, (81556)3-38-54	(81556)3-26-88, (81556)3-38-54	raduga-sadik.ucos.ru	raduga-sadik@mail.ru
2.	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида №3 «Солнышко» (ДОУ №3)	Авраменко Марина Михайловна, заведующая	184310, Мурманская область, г.Зозерск, переулок Спортивный, дом 2	(81556)3-22-58, (81556)3-43-60, (81556)3-43-61	(81556)3-22-58	sadik3zaozersk.ucos.ru	sadik3@mail.ru

3.	Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида №4 «Сказка» ЗАТО г.Заозерска Мурманской области (ДОУ №4 «Сказка»)	Маркина Елена Валентиновна, заведующая	184310, Мурманская область, г.Заозерск, улица Флотская, дом 7	(81556)3-20-47, (81556)3-19-28, (81556)3-40-48	(81556)3-20-47, (81556)3-40-48	doy4-skazka.ucos.ru	sadik-skaska4@mail.ru
----	---	--	---	--	-----------------------------------	---------------------	--

Общеобразовательные учреждения

1.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №288 с углубленным изучением отдельных предметов имени Героя Советского Союза Л.Г.Осипенко» (СОШ №288)	Сокур Марина Николаевна, директор	184310, Мурманская область, г.Заозерск, улица Колышкина, д.16	(81556)3-15-45, (81556)3-15-46, (81556)3-15-48	(81556)3-15-45, (81556)3-15-48	zato.murman.su	zaozersk288@mail.ru
2.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №289 с углубленным изучением отдельных предметов» (МОУ СОШ №289)	Кондратенко Ирина Владимировна, директор	184310, Мурманская область, г.Заозерск, улица Мира , дом 5А	(81556)3-25-95, (81556)3-26-02, (81556)3-26-03, (81556)3-15-60	(81556)3-26-03	289zaozerska.ucos.ru	direktor_289@yandex.ru

Образовательные учреждения дополнительного образования детей

1.	Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Центр дополнительного образования детей» (МОУ ДОД ЦДОД)	Зайцева Наталья Александровна, директор	184310, Мурманская область, г.Заозерск, улица Генерала Чумаченко, дом 4	(81556)3-23-28, (81556)3-16-10	(81556)3-16-10	zaozerskcdod.tv1.ru	zaozerskcdod@yandex.ru
2.	Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детско-юношеская спортивная школа» (МОУ ДОД ДЮСШ)	Потехина Ирина Алексеевна, директор	184310, Мурманская область, г.Заозерск, ул. Ленинского Комсомола, дом 16	(81556)3-23-66, (81556)3-14-60	(81556)3-14-60	zaozersksport.liveljournal.com	sportshkola@hotmail.com
3.	Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей Детская музыкальная школа №1 ЗАТО г.Заозерска Мурманской области (МОУ ДОД ДМШ №1 ЗАТО г.Заозерска Мурманской области)	Степанова Ирина Вячеславовна, директор	184310, Мурманская область, г.Заозерск, улица Кольшкина, дом 4	(81556)3-34-01, (81556)3-36-80	(81556)3-34-01		myzscill@rambler.ru

Муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №289 с углубленным изучением отдельных предметов» (МОУ СОШ №289)	10.00-16.00	10.00-16.00	10.00-16.00	10.00-16.00	10.00-16.00	10.00-14.00
Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Центр дополнительного образования детей» (МОУ ДОД ЦДОД)	9.30-13.00 15.00-18.00	9.30-13.00 15.00-18.00	9.30-13.00 15.00-18.00	9.30-13.00 15.00-18.00	9.30-13.00 15.00-18.00	
Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детско-юношеская спортивная школа» (МОУ ДОД ДЮСШ)	10.00-13.00 15.00-18.00	10.00-13.00 15.00-18.00	10.00-13.00 15.00-18.00	10.00-13.00 15.00-18.00	10.00-13.00 15.00-18.00	10.00-13.00 15.00-18.00
Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей Детская музыкальная школа №1 ЗАТО г.Заозерска Мурманской области (МОУ ДОД ДМШ №1 ЗАТО г.Заозерска Мурманской области)	10.00-16.00	10.00-16.00	10.00-16.00	10.00-16.00	10.00-16.00	10.00-14.00