

Утверждаю
Заведующий МБДОУ №1
Оставенко Н.М.



Регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о реализации в образовательных муниципальных учреждениях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ.

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий регламент (далее – Регламент) определяет сроки и стандарт предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о реализации в образовательных муниципальных учреждениях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ.

2. Заявителем на предоставление муниципальной услуги могут быть родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, воспитанников, а также сами обучающиеся в случае достижения ими совершеннолетнего возраста (далее Заявители).

3. Для получения муниципальной услуги Заявитель обращается в муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 1 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательно-речевому направлению развития детей».

4. Образовательное учреждение располагается по адресу: г. Красноярск, ул. Карла Маркса, д. 21А.

Справочные телефоны образовательного учреждения: 227-87-31

Адрес электронной почты образовательного учреждения: mdou1_2011@mail.ru

Адрес интернет-сайта образовательного учреждения: <http://www.dou24.ru/1>.

Часы приема Заявителей с 10.00 до 17.00

5. Форма заявления на получение муниципальной услуги (согласно приложения 1), настоящий Регламент, сведения о месте нахождения, адресе электронной почты, справочных телефонах, графике работы образовательного учреждения размещены на сайте образовательного учреждения в разделе: главное.

6. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги Заявители вправе обратиться в образовательное учреждение в устной, письменной форме или в форме электронного документа.

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

7. Наименование муниципальной услуги: предоставление информации о реализации в образовательных муниципальных учреждениях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ (далее – муниципальная услуга).

8. Номер муниципальной услуги в соответствии с разделом реестра муниципальных услуг города Красноярска «Услуги, оказываемые муниципальными учреждениями и иными организациями, в которых размещается муниципальное задание (заказ), выполняемое (выполняемый) за счет средств бюджета города» - 01/1/07.

9. Предоставление муниципальной услуги осуществляется образовательным учреждением.

Регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о реализации в образовательных муниципальных учреждениях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ.

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящий регламент (далее – Регламент) определяет сроки и стандарт предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о реализации в образовательных муниципальных учреждениях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ.
- 1.2. Заявителем на предоставление муниципальной услуги могут быть родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, воспитанников, а также сами обучающиеся в случае достижения ими совершеннолетнего возраста (далее Заявители).
- 1.3. Для получения муниципальной услуги Заявитель обращается в муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 1».
- 1.4. Образовательное учреждение располагается по адресу: г. Красноярск, ул. Карла Маркса, д. 21А.
Справочные телефоны образовательного учреждения: 227-87-31
Адрес электронной почты образовательного учреждения: mdou1_2011@mail.ru
Адрес интернет-сайта образовательного учреждения: <http://www.dou24.ru/1/>.
Часы приема Заявителей с 10.00 до 17.00
- 1.5. Форма заявления на получение муниципальной услуги (согласно приложения 1), настоящий Регламент, сведения о месте нахождения, адресе электронной почты, справочных телефонах, графике работы образовательного учреждения размещены на сайте образовательного учреждения в разделе: главное.
- 1.6. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги Заявители вправе обратиться в образовательное учреждение в устной, письменной форме или в форме электронного документа.

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

- 2.1. Наименование муниципальной услуги: предоставление информации о реализации в образовательных муниципальных учреждениях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ (далее – муниципальная услуга).
- 2.2. Номер муниципальной услуги в соответствии с разделом реестра муниципальных услуг города Красноярска «Услуги, оказываемые муниципальными учреждениями и иными организациями, в которых размещается муниципальное задание (заказ), выполняемое (выполняемый) за счет средств бюджета города» - 01/1/07.
- 2.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется образовательным учреждением.
- 2.5. Результатом предоставления муниципальной услуги являются сведения об образовательных программах дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ
- 2.6. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:
Законом Российской Федерации от 29.12.2013 № 273-ФЗ «Об образовании»;
Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.10.2011 № 2562 «Об утверждении Типового положения о дошкольном образовательном учреждении»;
Постановлением Правительства Российской Федерации от 03.11.1994 № 1237 «Об утверждении Типового положения о вечернем (сменном) общеобразовательном учреждении»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 07.03.1995 № 233 «Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении дополнительного образования детей»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 12.03.1997 № 288 «Об утверждении Типового положения о специальном (коррекционном) образовательном учреждении для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 19.03.2001 № 196 «Об утверждении Типового положения об общеобразовательном учреждении»;

Приказом Министерства образования Российской Федерации от 18.07.2002 № 2783 «Об утверждении Концепции профильного обучения на старшей ступени общего образования»;

Приказом Министерства образования Российской Федерации от 09.03.2004 № 1312 «Об утверждении Федерального базисного учебного плана и примерных учебных планов для образовательных учреждений Российской Федерации, реализующих программы общего образования»;

Уставами муниципальных образовательных учреждений;

иными правовыми актами Российской Федерации, регламентирующими правоотношения в сфере организации предоставления дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования и дополнительного образования;

2.7. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги в случае письменного обращения Заявителя или обращения в форме электронного документа не должен превышать 21 дней со дня регистрации обращения в порядке, установленном действующим законодательством.

2.8. В случае письменного обращения для получения муниципальной услуги Заявителю необходимо предоставить в образовательное учреждение письменное обращение (запрос).

2.9. Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

2.10. Обращения в письменной форме или форме электронного документа должно содержать в себе следующую информацию: фамилию, имя, отчество (последнее – по желанию Заявителя), контактный телефон, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, личную подпись (при письменном обращении) и дату.

Обращение должно быть представлено на русском языке либо иметь надлежащим способом заверенный перевод на русском языке.

2.11. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) обращения в письменной форме или форме электронного документа:

– несоответствие письменного обращения требованиям, указанным в пункте 15 настоящего Регламента;

– в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Специалиста, а также членов его семьи;

– текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается Заявителю, направившему обращение, если его фамилия

и почтовый адрес поддаются прочтению, в течение 7 дней с момента поступления обращения (регистрации) в образовательное учреждение;

– в письменном обращении Заявителя содержится запрос информации, на который Заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в нем не приводятся новые доводы и обстоятельства.

В данном случае руководитель образовательного учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется Заявитель, направивший обращение.

– 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) при устном обращении Заявителя:

– нецензурное, либо оскорбительное обращение со Специалистом, угрозы жизни и здоровью и имуществу Специалиста, а также членов его семьи;

– запрашиваемая информация содержит персональные данные других граждан;

– ответ по существу не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

2.12. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления на получение муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 минут.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

- 1) в месте предоставления муниципальной услуги предусматриваются места для ожидания, приема Заявителей, которые оборудуются стульями (креслами) и столами и обеспечиваются писчей бумагой и письменными принадлежностями (для записи информации);
- 2) в помещении, в котором осуществляется прием Заявителей, предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей;
- 3) в местах предоставления муниципальной услуги на видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и должностных лиц. Места предоставления муниципальной услуги оборудуются средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.16. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- 1) доступность муниципальной услуги:
 - простота и рациональность процесса предоставления муниципальной услуги;
 - ясность и качество информации о порядке предоставления муниципальной услуги;
 - количество и удаленность мест предоставления муниципальной услуги;
- 2) качество предоставления муниципальной услуги:
 - показатели точности обработки данных должностными лицами;
 - правильность оформления документов;
 - качество процесса обслуживания Заявителей;
- 3) своевременность и оперативность предоставления муниципальной услуги.

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ.

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

- 1) прием и рассмотрение обращения Заявителя;
- 2) сбор, анализ, обобщение и подготовка ответа Заявителю на письменное обращение или обращение в форме электронного документа, либо выдача информационных (справочных) материалов (при личном обращении).
- 3) выдача результата предоставления муниципальной услуги.

Последовательность процедур предоставления муниципальной услуги представлена на блок-схеме (приложение 2 к настоящему Регламенту).

3.2. Прием и рассмотрение обращения Заявителя:

- 1) основанием для начала процедуры является поступление в образовательное учреждение заявления;
- 2) специалист образовательного учреждения (далее – специалист) регистрирует поступившее заявление;
- 3) ответственным за выполнение процедуры является специалист образовательного учреждения;
- 4) срок выполнения процедуры составляет 3 рабочих дня;
- 5) результатом выполнения процедуры является регистрация поступившего заявления.

3.3. Сбор, анализ, обобщение и подготовка ответа Заявителю на письменное обращение или обращение в форме электронного документа, либо выдача информационных (справочных) материалов (при личном обращении).

- 1) основанием для начала процедуры является регистрация заявления;
 - 2) если при рассмотрении заявления выявляются обстоятельства, препятствующие предоставлению муниципальной услуги, указанные в пункте 16 настоящего Регламента, специалист осуществляет подготовку письма об отказе в приеме ребенка и передает его на подпись руководителю образовательного учреждения.
- При отсутствии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 16 настоящего Регламента, специалист осуществляет подготовку ответа и передает его на подпись руководителю образовательного учреждения;

3) ответственным за выполнение процедуры является специалист образовательного учреждения;

4) срок выполнения административной процедуры составляет 15 рабочих дней;

5) результатом выполнения административной процедуры является:

сбор, анализ, обобщение и подготовка ответа Заявителю;

подписание руководителем образовательного учреждения ответа на обращение.

3.4. Выдача результата предоставления муниципальной услуги:

1) основанием для начала процедуры является подготовка и подписание руководителем образовательного учреждения ответа Заявителю;

2) ответ Заявителю выдается специалистом лично Заявителю, направляется почтовым отправлением или в форме электронного документа.

Факт выдачи ответа регистрируется в журнале учета обращений граждан путем внесения сведений о Заявителе, номера и даты ответа.

3) ответственным за выполнение процедуры является специалист образовательного учреждения;

4) срок выполнения административной процедуры составляет 15 рабочих дней;

5) результатом выполнения административной процедуры является выдача или направление Заявителю ответа на обращение.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА.

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

4.2. Текущий контроль осуществляется непосредственно при предоставлении муниципальной услуги конкретному Заявителю руководителем образовательного учреждения в отношении специалистов образовательного учреждения, выполняющих процедуры в рамках предоставления муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проверки своевременности, полноты и качества выполнения процедур в рамках предоставления муниципальной услуги.

4.3. Плановые или внеплановые проверки проводятся на основании приказа руководителя образовательного учреждения. Периодичность проведения плановых проверок определяется руководителем образовательного учреждения самостоятельно, но не реже одного раза в год.

4.4. Внеплановые проверки соблюдения специалистами образовательного учреждения настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятия ими решений проводятся руководителем образовательного учреждения или его заместителем при поступлении информации о несоблюдении специалистами образовательного учреждения требований настоящего Регламента либо по требованию органов государственной власти, обладающих контрольно-надзорными полномочиями.

4.5. Персональная ответственность специалистов образовательного учреждения за выполнение процедур закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства и правовых актов города.

4.6. По результатам проведенных проверок, оформленных документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав Заявителей руководителем образовательного учреждения осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.7. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется посредством рассмотрения в установленном действующим законодательством порядке поступивших в образовательное учреждение либо в администрацию района и города индивидуальных или коллективных обращений.

V. ДОСУДЕБНОЕ (ВНЕСУДЕБНОЕ) ОБЖАЛОВАНИЕ ЗАЯВИТЕЛЕМ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) УЧРЕЖДЕНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, СПЕЦИАЛИСТОВ УЧРЕЖДЕНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ.

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в образовательное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу. Жалобы на решения принятые руководителем образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.
2. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.
3. Жалоба должна содержать:
 - 1) наименование образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействия) 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 (бездействиях) образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
 - 4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.
4. Жалоба, поступившая в образовательное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5. По результатам рассмотрения жалобы образовательное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных образовательным учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы

6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в подпункте 5, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

7. В случае установления в ходе или по результатам жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с подпунктом 1, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение 1 к регламенту
предоставления муниципальной услуги

01/02/06
(реестровый номер
услуги)

Руководителю муниципального бюджетного
образовательного учреждения _____

гр. _____
(фамилия, имя, отчество физического лица,
место проживания)

_____ (номер контактного телефона)

Прошу (указывается суть обращения) _____

В соответствии с Федеральным законом №152-ФЗ от 27.07.2006 года «О персональных данных» выражаю свое согласие на обработку (сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (передачу) способами, не противоречащими закону, моих персональных данных и данных моего ребенка, а именно: фамилии, имени, отчестве, дате рождения, месте жительства, месте работы, семейном положении и т.д..

(подпись Заявителя)

Регистрационный номер заявления	Дата, время принятия заявления	Заявление принял	
		Ф.И.О.	Подпись

Обращение оформляется Заявителем рукописным или машинописным способом.

В случае если заявление заполнено машинописным способом, Заявитель дополнительно в нижней части заявления разборчиво от руки указывает свою фамилию, имя и отчество (последнее – по желанию Заявителя), подпись и дату подачи заявления.

Письменное обращение Заявителя, обращение, переданное в форме электронного документа, должно содержать в себе следующую информацию:

для Заявителей – физических лиц: фамилию, имя, отчество (последнее – по желанию Заявителя), контактный телефон, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, личную подпись и дату;

для Заявителей – юридических лиц: наименование юридического лица, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, должность представителя с указанием полномочий действовать от имени юридического лица, фамилию, имя, отчество, подпись и дату.

Письменное обращение должно быть представлено на русском языке либо иметь надлежащим способом заверенный перевод на русском языке.

БЛОК-СХЕМА

предоставления муниципальной услуги
по предоставлению информации о реализации в образовательных муниципальных
учреждениях программ дошкольного, начального общего, основного общего,
среднего (полного) общего образования, а также дополнительных
общеобразовательных программ





Регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о результатах сданных экзаменов, результатах тестирования, а также о зачислении в муниципальное образовательное учреждение

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий регламент (далее – Регламент) определяет сроки и стандарт предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о результатах сданных экзаменов, результатах тестирования, а также о зачислении в муниципальное образовательное учреждение.

2. Заявителем на предоставление муниципальной услуги могут быть родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, также сами обучающиеся в случае достижения ими совершеннолетнего возраста (далее Заявители).

3. Для получения муниципальной услуги Заявитель обращается в муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 1 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательно-речевому направлению развития детей».

4. Образовательное учреждение располагается по адресу: г. Красноярск, ул. Карла Маркса, д. 21А.

Справочные телефоны образовательного учреждения: 227-87-31

Адрес электронной почты образовательного учреждения: mdou1_2011@mail.ru

Адрес интернет-сайта образовательного учреждения: <http://www.dou24.ru/1>.

Часы приема Заявителей: с 10.00 до 17.00

5. Форма заявления на получение муниципальной услуги (согласно приложения 1), настоящий Регламент, сведения о месте нахождения, адресе электронной почты, справочных телефонах, графике работы образовательного учреждения размещены на сайте образовательного учреждения в разделе: главное.

6. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги Заявители вправе обратиться в образовательное учреждение в устной, письменной форме или в форме электронного документа.

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

7. Наименование муниципальной услуги: предоставление информации о результатах сданных экзаменов, результатах тестирования, а также о зачислении в муниципальное образовательное учреждение (далее – муниципальная услуга).

8. Номер муниципальной услуги в соответствии с разделом реестра муниципальных услуг города Красноярска «Услуги, оказываемые муниципальными учреждениями и иными организациями, в которых размещается муниципальное задание (заказ), выполняемое (выполняемый) за счет средств бюджета города» - 01/1/03.

9. Предоставление муниципальной услуги осуществляется образовательным учреждением.

10. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- информация о результатах сданных экзаменов обучающихся;
- информация о результатах тестирования;
- информация о зачислении ребенка в образовательное учреждение;
- мотивированный отказ в предоставлении услуги.

Регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о результатах сданных экзаменов, результатах тестирования, а также о зачислении в муниципальное образовательное учреждение

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий регламент (далее – Регламент) определяет сроки и стандарт предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о результатах сданных экзаменов, результатах тестирования, а также о зачислении в муниципальное образовательное учреждение.

1.2. Заявителем на предоставление муниципальной услуги могут быть родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, также сами обучающиеся в случае достижения ими совершеннолетнего возраста (далее Заявители).

1.3. Для получения муниципальной услуги Заявитель обращается в муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 1».

1.4. Образовательное учреждение располагается по адресу: г. Красноярск, ул. Карла Маркса, д. 21А.

Справочные телефоны образовательного учреждения: 227-87-31

Адрес электронной почты образовательного учреждения: mdou1_2011@mail.ru

Адрес интернет-сайта образовательного учреждения: <http://www.dou24.ru/1/>.

Часы приема Заявителей: с10.00 до 17.00

1.5. Форма заявления на получение муниципальной услуги (согласно приложения 1), настоящий Регламент, сведения о месте нахождения, адресе электронной почты, справочных телефонах, графике работы образовательного учреждения размещены на сайте образовательного учреждения в разделе: главное.

1.6. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги Заявители вправе обратиться в образовательное учреждение в устной, письменной форме или в форме электронного документа.

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги: предоставление информации о результатах сданных экзаменов, результатах тестирования, а также о зачислении в муниципальное образовательное учреждение (далее – муниципальная услуга).

2.2. Номер муниципальной услуги в соответствии с разделом реестра муниципальных услуг города Красноярска «Услуги, оказываемые муниципальными учреждениями и иными организациями, в которых размещается муниципальное задание (заказ), выполняемое (выполняемый) за счет средств бюджета города» - 01/1/03.

2.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется образовательным учреждением.

2.4. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- информация о результатах сданных экзаменов обучающихся;
- информация о результатах тестирования;
- информация о зачислении ребенка в образовательное учреждение;
- мотивированный отказ в предоставлении услуги.

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

Законом Российской Федерации от 29.12.2013 № 273-ФЗ «Об образовании»;

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

Федеральным законом от 09.02.2007 № 17-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Об образовании» и Федеральный закон «О высшем и послевузовском профессиональном образовании» в части проведения единого государственного экзамена»;

Законом Российской Федерации от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка».

Уставом муниципального образовательного учреждения и иными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг.

2.6. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги в случае письменного обращения Заявителя не должен превышать 21 дней со дня регистрации письменного обращения в порядке, установленном действующим законодательством.

2.7. Для получения муниципальной услуги Заявителю необходимо предоставить в образовательное учреждение:

- письменное обращение (запрос) – в случае письменного обращения;
- документ, удостоверяющий личность – в случае устного обращения.

2.8. Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

2.9. Обращения в письменной форме или форме электронного документа должно содержать в себе следующую информацию: фамилию, имя, отчество (последнее – по желанию Заявителя), контактный телефон, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, личную подпись (при письменном обращении) и дату.

Письменное обращение должно быть представлено на русском языке либо иметь надлежащим способом заверенный перевод на русском языке.

2.10. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) обращения в письменной форме или форме электронного документа:

- несоответствие письменного обращения требованиям, указанным в пункте 15 настоящего Регламента;
- в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Специалиста, а также членов его семьи;
- текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается Заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, в течение 7 дней с момента поступления обращения (регистрации) в образовательное учреждение;
- в письменном обращении Заявителя содержится запрос информации, на который Заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в нем не приводятся новые доводы и обстоятельства. В данном случае руководитель образовательного учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется Заявитель, направивший обращение.
- 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) при устном обращении Заявителя:

- нецензурное, либо оскорбительное обращение со Специалистом, угрозы жизни и здоровью и имуществу Специалиста, а также членов его семьи;
- запрашиваемая информация содержит персональные данные других граждан;
- ответ по существу не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

2.11. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления на получение муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 минут.

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

- 1) в месте предоставления муниципальной услуги предусматриваются места для ожидания, приема Заявителей, которые оборудуются стульями (креслами) и столами и обеспечиваются писчей бумагой и письменными принадлежностями (для записи информации);
- 2) в помещении, в котором осуществляется прием Заявителей, предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей;
- 3) в местах предоставления муниципальной услуги на видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и должностных лиц.

Места предоставления муниципальной услуги оборудуются средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.14. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

1) доступность муниципальной услуги:

- простота и рациональность процесса предоставления муниципальной услуги;
- ясность и качество информации о порядке предоставления муниципальной услуги;
- количество и удаленность мест предоставления муниципальной услуги;

2) качество предоставления муниципальной услуги:

- показатели точности обработки данных должностными лицами;
- правильность оформления документов;
- качество процесса обслуживания Заявителей;

3) своевременность и оперативность предоставления муниципальной услуги.

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ.

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

- 1) прием и рассмотрение обращения Заявителя;
- 2) подготовка информации о результатах сданных экзаменов, результатах тестирования, а также о зачислении в муниципальное образовательное учреждение;
- 3) выдача результата предоставления муниципальной услуги.

Последовательность процедур предоставления муниципальной услуги представлена на блок-схеме (приложение 2 к настоящему Регламенту).

3.2. Прием и рассмотрение обращения Заявителя:

- 1) основанием для начала процедуры является поступление в образовательное учреждение заявления;
- 2) специалист образовательного учреждения (далее – специалист) регистрирует поступившее заявление;
- 3) ответственным за выполнение процедуры является специалист образовательного учреждения;
- 4) срок выполнения процедуры составляет 3 рабочих дня;
- 5) результатом выполнения процедуры является регистрация поступившего заявления.

3.3. Подготовка информации о результатах сданных экзаменов, результатах тестирования, а также о зачислении в муниципальное образовательное учреждение:

- 1) основанием для начала процедуры является регистрация заявления;
- 2) если при рассмотрении заявления выявляются обстоятельства, препятствующие предоставлению муниципальной услуги, указанные в пункте 2.9., 2.10. настоящего Регламента, специалист осуществляет подготовку письма об отказе в приеме ребенка и передает его на подпись руководителю образовательного учреждения.

При отсутствии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 2.9., 2.10. настоящего Регламента, специалист осуществляет подготовку ответа и передает его на подпись руководителю образовательного учреждения;

3) ответственным за выполнение процедуры является специалист образовательного учреждения;

4) срок выполнения процедуры составляет 20 рабочих дней;

5) результатом выполнения процедуры является:

подготовка информации о результатах сданных экзаменов, результатах тестирования, а также о зачислении в муниципальное образовательное учреждение;

подписание руководителем образовательного учреждения ответа на обращение.

3.4. Выдача результата предоставления муниципальной услуги:

1) основанием для начала процедуры является подготовка и подписание руководителем образовательного учреждения ответа Заявителю;

2) ответ Заявителю выдается специалистом лично Заявителю или направляется почтовым отправлением.

Факт выдачи ответа регистрируется в журнале учета обращений граждан путем внесения сведений о Заявителе, номера и даты ответа.

- 3) ответственным за выполнение процедуры является специалист образовательного учреждения;
- 4) срок выполнения процедуры составляет 7 рабочих дней;
- 5) результатом выполнения процедуры является выдача или направление Заявителю ответа на обращение.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА.

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

4.2. Текущий контроль осуществляется непосредственно при предоставлении муниципальной услуги конкретному Заявителю руководителем образовательного учреждения в отношении специалистов образовательного учреждения, выполняющих процедуры в рамках предоставления муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проверки своевременности, полноты и качества выполнения процедур в рамках предоставления муниципальной услуги.

4.3. Плановые или внеплановые проверки проводятся на основании приказа руководителя образовательного учреждения. Периодичность проведения плановых проверок определяется руководителем образовательного учреждения самостоятельно, но не реже одного раза в год.

4.4. Внеплановые проверки соблюдения специалистами образовательного учреждения настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятия ими решений проводятся руководителем образовательного учреждения или его заместителем при поступлении информации о несоблюдении специалистами образовательного учреждения требований настоящего Регламента либо по требованию органов государственной власти, обладающих контрольно-надзорными полномочиями.

4.5. Персональная ответственность специалистов образовательного учреждения за выполнение процедур закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства и правовых актов города.

4.6. По результатам проведенных проверок, оформленных документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав Заявителей руководителем образовательного учреждения осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.7. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется посредством рассмотрения в установленном действующим законодательством порядке поступивших в образовательное учреждение либо в администрацию района и города индивидуальных или коллективных обращений.

V. ДОСУДЕБНОЕ (ВНЕСУДЕБНОЕ) ОБЖАЛОВАНИЕ ЗАЯВИТЕЛЕМ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) УЧРЕЖДЕНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, СПЕЦИАЛИСТОВ УЧРЕЖДЕНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ.

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной муниципальными правовыми актами;

7) отказ образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в образовательное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу. Жалобы на решения принятые руководителем образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

2. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

3. Жалоба должна содержать:

1) наименование образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, 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) образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

4. Жалоба, поступившая в образовательное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5. По результатам рассмотрения жалобы образовательное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных образовательным учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы

6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в подпункте 5, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

7. В случае установления в ходе или по результатам жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с подпунктом 1, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение 1 к регламенту
предоставления муниципальной услуги

01/02/03
(реестровый
номер услуги)

Директору муниципального бюджетного
образовательного учреждения _____

гр. _____
(фамилия, имя, отчество физического лица,
место проживания)

(номер контактного телефона)

(паспорт серия № _____)

Выдан _____

Заявление

Прошу предоставлять информацию о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных испытаний, а также о зачислении в образовательное учреждение моего ребенка (сына, дочери) _____,

(фамилия, имя, отчество)

обучающегося _____ класса, в электронном виде (или письменно) по следующему адресу электронной почты (или почтовому адресу) _____

(адрес электронной почты или почтовый адрес)

В соответствии с Федеральным законом №152-ФЗ от 27.07.2006 года «О персональных данных» выражаю свое согласие на обработку (сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (передачу) способами, не противоречащими закону, моих персональных данных и данных моего ребенка, а именно: фамилии, имени, отчестве, дате рождения, месте жительства, месте работы, семейном положении и т.д..

(подпись Заявителя)

Регистрационный номер заявления	Дата, время принятия заявления	Заявление принял	
		Ф.И.О.	Подпись

Обращение оформляется Заявителем рукописным или машинописным способом.

В случае если заявление заполнено машинописным способом, Заявитель дополнительно в нижней части заявления разборчиво от руки указывает свою фамилию, имя и отчество (последнее – по желанию Заявителя), подпись и дату подачи заявления.

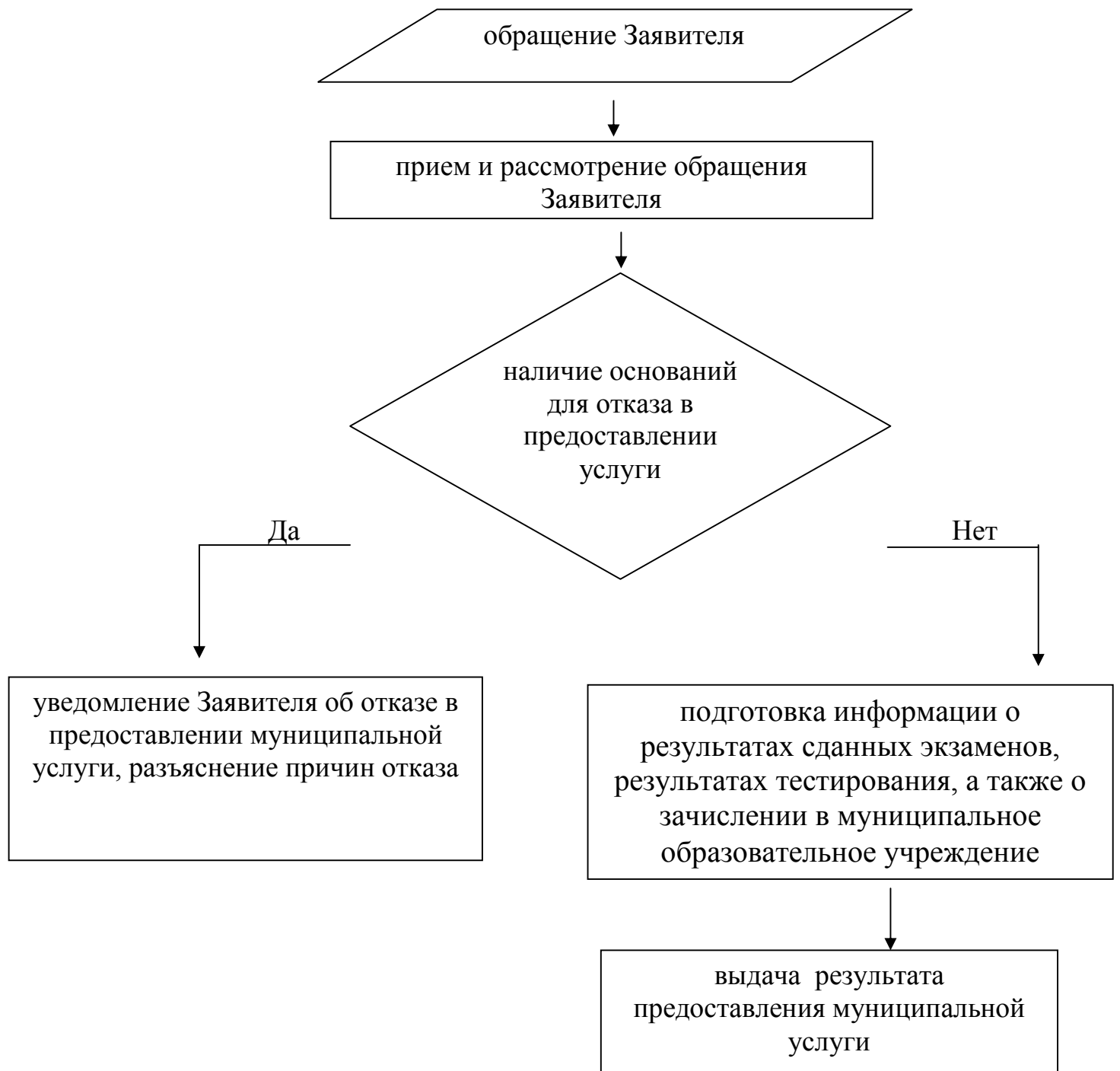
Письменное обращение Заявителя, обращение, переданное в форме электронного документа, должно содержать в себе следующую информацию:

для Заявителей – физических лиц: фамилию, имя, отчество (последнее – по желанию Заявителя), контактный телефон, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, личную подпись и дату;

Письменное обращение должно быть представлено на русском языке либо иметь надлежащим способом заверенный перевод на русском языке.

БЛОК-СХЕМА

предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о результатах сданных экзаменов, результатах тестирования, а также о зачислении в муниципальное образовательное учреждение





**Типовой регламент
предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации об
образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов,
предметов, дисциплин (модулей),
годовых календарных учебных графиках муниципальном бюджетном образовательном
учреждении, расположенном на территории города Красноярска**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий типовой регламент (далее - Регламент) определяет сроки и стандарт предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках муниципального бюджетного образовательного учреждения, расположенного на территории города Красноярска.

1.2. Номер муниципальной услуги в соответствии с разделом реестра муниципальных услуг города Красноярска «Муниципальные услуги, предоставляемые органами и территориальными подразделениями администрации города» - 01/1/05.

1.3. Заявителем на предоставление муниципальной услуги может быть любой гражданин либо юридическое лицо Российской Федерации (далее – Заявитель).

1.4. Для получения муниципальной услуги Заявитель вправе обратиться устно (личное обращение без предварительной записи в порядке живой очереди), либо, направить посредством почтовой или электронной связи обращение (запрос) в образовательное учреждение (далее – образовательное учреждение).

1.5. Информация о фактическом и почтовом адресе, адресе электронной почты, режим работы, справочные телефоны образовательного учреждения указаны в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

Адрес интернет-сайта образовательного учреждения: <http://www.dou24.ru/1>.

1.6. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется Заявителям:

- на сайте образовательного учреждения;
- на информационных стендах по фактическому адресу образовательного учреждения согласно приложению №1 к настоящему Регламенту;
- по телефонам, указанным в приложении №1 к настоящему Регламенту;
- при личном обращении Заявителя в образовательное учреждение;
- в письменном виде (в ответ на письменное обращение или обращение, поступившее по электронным каналам связи).

1.7. На сайте образовательного учреждения размещается следующая информация:

- информация о порядке предоставления муниципальной услуги;
- нормативные правовые акты, непосредственно регулирующие предоставление муниципальной услуги;
- текст Регламента с приложениями;
- местонахождение Специалистов и режим приема граждан.

На информационных стендах размещается следующая информация:

- режим приема граждан;
- справочные телефоны образовательного учреждения, адрес их электронной почты;

- перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги;

**Типовой регламент
предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации об
образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов,
предметов, дисциплин (модулей),
годовых календарных учебных графиках муниципальном бюджетном образовательном
учреждении, расположенном на территории города Красноярск**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий типовой регламент (далее - Регламент) определяет сроки и стандарт предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках муниципального бюджетного образовательного учреждения, расположенного на территории города Красноярск.

1.2. Номер муниципальной услуги в соответствии с разделом реестра муниципальных услуг города Красноярск «Муниципальные услуги, предоставляемые органами и территориальными подразделениями администрации города» - 01/1/05.

1.3. Заявителем на предоставление муниципальной услуги может быть любой гражданин либо юридическое лицо Российской Федерации (далее – Заявитель).

1.4. Для получения муниципальной услуги Заявитель вправе обратиться устно (личное обращение без предварительной записи в порядке живой очереди), либо направить посредством почтовой или электронной связи обращение (запрос) в образовательное учреждение (далее – образовательное учреждение).

1.5. Информация о фактическом и почтовом адресе, адресе электронной почты, режим работы, справочные телефоны образовательного учреждения указаны в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

Адрес интернет-сайта образовательного учреждения: <http://www.dou24.ru/1/>.

1.6. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется Заявителям:

- на сайте образовательного учреждения;
- на информационных стендах по фактическому адресу образовательного учреждения согласно приложению №1 к настоящему Регламенту;
- по телефонам, указанным в приложении №1 к настоящему Регламенту;
- при личном обращении Заявителя в образовательное учреждение;
- в письменном виде (в ответ на письменное обращение или обращение, поступившее по электронным каналам связи).

1.7. На сайте образовательного учреждения размещается следующая информация:

- информация о порядке предоставления муниципальной услуги;
- нормативные правовые акты, непосредственно регулирующие предоставление муниципальной услуги;
- текст Регламента с приложениями;
- местонахождение Специалистов и режим приема граждан.

На информационных стендах размещается следующая информация:

- режим приема граждан;
- справочные телефоны образовательного учреждения, адрес их электронной почты;
- перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги;
- порядок и сроки предоставления муниципальной услуги.

1.8. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты образовательного учреждения (далее – Специалисты) подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании образовательного учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности Специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности Специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо.

1.9. Прием Заявителей осуществляется Специалистами.

Время ожидания в очереди для получения от Специалистов информации о процедуре предоставления муниципальной услуги при личном обращении Заявителей не должно превышать 30 минут.

1.10. Специалисты, осуществляющие прием и консультирование (лично или по телефону), обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги: предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках муниципального бюджетного образовательного учреждения, расположенного на территории города Красноярска.

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется образовательным учреждением. Процедуры в рамках предоставления муниципальной услуги осуществляются Специалистами образовательного учреждения в соответствии с установленным разграничением должностных обязанностей.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках. При письменном обращении (в том числе, переданном по электронным каналам связи) за предоставлением муниципальной услуги юридическим фактом, которым заканчивается предоставление муниципальной услуги, является ответ на письменное обращение или обращение в форме электронного документа с указанием в нем необходимой информации.

2.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с: Законом Российской Федерации от 29.12.2013 № 273-ФЗ «Об образовании»; Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»; Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»;

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

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Законом Красноярского края от 03.12.2004 № 12-2674 «Об образовании»;

Уставом образовательного учреждения.

2.5. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.5.1. Муниципальная услуга предоставляется круглогодично.

2.5.2. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги в случае письменного обращения Заявителя не должен превышать 30 дней со дня регистрации письменного обращения в порядке, установленном действующим законодательством.

В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления или иным должностным лицам, руководитель образовательного учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения Заявителя не более чем на 30 дней, уведомив Заявителя о продлении срока его рассмотрения. В случае устного обращения Заявителя результат предоставления муниципальной услуги предоставляется в течение 30 минут.

2.6. Для получения муниципальной услуги в письменном или электронном виде Заявителю необходимо предоставить в образовательное учреждение письменное обращение по форме согласно приложению № 2.

2.7. Отказ в приеме письменного обращения не допускается.

2.8. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

2.8.1. при письменном обращении Заявителя или обращении в форме электронного документа несоответствие письменного обращения следующим требованиям:

- в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Специалиста, а также членов его семьи;
- текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается Заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, в течение 7 дней с момента поступления обращения (регистрации) в образовательное учреждение;
- в письменном обращении Заявителя содержится запрос информации, на который Заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в нем не приводятся новые доводы и обстоятельства. В данном случае руководитель или заместитель руководителя образовательного учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется Заявитель, направивший обращение;
- 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.

2.8.2. при устном обращении Заявителя:

- нецензурное, либо оскорбительное обращение со Специалистом, угрозы жизни и здоровью и имуществу Специалиста, а также членов его семьи;
- запрашиваемая информация содержит персональные данные других граждан;
- ответ по существу не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

2.9. В случае если причины, по которым было отказано в предоставлении муниципальной услуги, в последующем были устранены, Заявитель вправе вновь направить обращение для предоставления муниципальной услуги.

2.10. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди не превышает 30 минут.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальная услуга.

2.12.1. Место предоставления муниципальной услуги включает в себя места для ожидания, приема Заявителей, которые оборудованы стульями (креслами) и столами, и обеспечиваются писчей бумагой и письменными принадлежностями (для записи информации).

2.12.2. Рабочее место Специалиста в помещении для приема Заявителей оборудовано персональным компьютером с обеспеченным доступом к электронным справочно-правовым системам.

2.12.3. В помещении, в котором осуществляется прием Заявителей, предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей.

2.12.4. В местах предоставления муниципальной услуги на видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и Специалистов.

Места предоставления муниципальной услуги оборудуются средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.13. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

2.13.1. Своевременность и оперативность предоставления муниципальной услуги;

2.13.2. Качество предоставления муниципальной услуги:

- показатели точности обработки данных Специалистами;
- правильность оформления документов Специалистами;
- качество процесса обслуживания Заявителей;

2.13.3 Доступность муниципальной услуги:

- простота и рациональность процесса предоставления муниципальной услуги;
- ясность и качество информации о порядке предоставления муниципальной услуги;
- количество и удаленность мест предоставления муниципальной услуги.

III. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

- прием и рассмотрение обращения Заявителя;
- сбор, анализ, обобщение и направление Заявителю ответа на письменное обращение, либо выдача информационных (справочных) материалов (при личном обращении).

3.2. Ответственными за предоставление муниципальной услуги являются специалисты образовательного учреждения.

3.3. Блок-схема последовательности действий (процедур) при предоставлении муниципальной услуги приведена в приложении № 3 к настоящему Регламенту.

3.4. Сроки прохождения отдельных процедур:

- прием и рассмотрение обращения Заявителя – в течение 3 дней, с момента обращения в образовательное учреждение;
- сбор, анализ, обобщение и направление Заявителю ответа на письменное обращение, – не более 24 дней, за исключением случаев продления сроков рассмотрения обращения Заявителя;

выдача информационных (справочных) материалов (при личном обращении) не более 30 минут с момента обращения Заявителя.

3.5. Прием и рассмотрение обращения Заявителя.

3.5.1. Основанием для начала действия по приему и рассмотрению обращения Заявителя, является предоставление Заявителем обращения в образовательное учреждение:

- непосредственно при личном обращении в образовательное учреждение (устное или письменное обращение Заявителя);
- с использованием средств почтовой связи (письменное обращение Заявителя);
- посредством передачи обращения в форме электронного документа (обращение Заявителя в форме электронного документа).

3.5.2. При поступлении письменного обращения и обращения в форме электронного документа от Заявителя должностное лицо образовательного учреждения, ответственное за прием и регистрацию документов ставит отметку о получении и дату приема письменного обращения от Заявителя и направляет зарегистрированное обращение Заявителя для нанесения резолюции (поручения) руководителю образовательного учреждения или его заместителю в соответствии с установленным распределением обязанностей.

При устном обращении Заявителя в образовательное учреждение Специалист принимает Заявителя лично.

3.5.3. Результатом исполнения данной процедуры при письменном обращении и обращении в форме электронного документа Заявителя, является регистрация обращения.

Результатом исполнения процедуры при устном обращении Заявителя является личный прием Заявителя Специалистом.

3.6. Сбор, анализ, обобщение и направление Заявителю ответа на письменное обращение, либо выдача информационных (справочных) материалов (при личном обращении).

3.6.1. Основанием для начала исполнения данной процедуры является получение Специалистом письменного обращения и обращения в форме электронного документа Заявителя с указаниями по исполнению (резолюцией) соответствующего руководителя (при

письменном обращении Заявителя) либо личный прием Заявителя Специалистом (при устном обращении Заявителя).

3.6.2. В рамках исполнения процедуры Специалист проверяет обращение на предмет соответствия требованиям, указанным в пункте 2.8.1., 2.8.2. настоящего Регламента.

3.6.3. В случае наличия оснований, предусмотренных пунктом 2.8. настоящего Регламента, Специалист письменно либо устно уведомляет Заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги, а также разъясняет причины отказа и предлагает принять меры по их устранению.

3.6.4. Специалист проводит сбор, анализ, обобщение информации по вопросам, указанным в обращении, после чего готовит письменный ответ Заявителю (при письменном обращении и обращении в форме электронного документа Заявителя) либо готовит информационные или справочные материалы для Заявителя (при устном обращении Заявителя).

3.6.5. По окончании подготовки информации, Специалист передает подготовленный ответ для его подписания руководителю образовательного учреждения либо его заместителю в соответствии с установленным распределением обязанностей (при письменном обращении и обращении в форме электронного документа).

Подписанный ответ регистрируется и направляется Заявителю (при письменном обращении и обращении в форме электронного документа Заявителя), либо Специалист предоставляет информационные (справочные) материалы лично Заявителю (при устном обращении Заявителя).

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ТИПОВОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Контроль за соблюдением Специалистами положений настоящего Регламента осуществляется в форме проведения текущего контроля, плановых и внеплановых проверок.

4.2. Текущий контроль за соблюдением положений настоящего Регламента осуществляется непосредственно при предоставлении муниципальной услуги конкретному Заявителю руководителями образовательного учреждения в отношении подчиненных Специалистов, осуществляющих процедуры в рамках предоставления муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проверки своевременности, полноты и качества выполнения процедур при согласовании (подписании) документов в рамках предоставления муниципальной услуги.

4.3. Контроль за соблюдением Специалистами положений настоящего Регламента осуществляется руководителем образовательного учреждения путем проведения плановых проверок, периодичность проведения которых определяется образовательным учреждением самостоятельно.

4.4. Внеплановые проверки за соблюдением Специалистами положений настоящего Регламента проводятся руководителем образовательного учреждения или его заместителем при поступлении информации о несоблюдении Специалистами требований настоящего Регламента либо по требованию органов государственной власти, обладающих контрольно-надзорными полномочиями, или суда.

4.5. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной процедуры (тематические проверки).

4.6. При необходимости в рамках проведения проверки руководителем образовательного учреждения или его заместителем в соответствии с установленным распределением обязанностей может создаваться рабочая группа для рассмотрения информации об исполнении настоящего Регламента и подготовке предложений по совершенствованию деятельности образовательного учреждения по предоставлению муниципальной услуги.

4.7. Специалист несет персональную ответственность:

– за соблюдение порядка, в том числе сроков, формы, приема и регистрации документов от Заявителя;

– соответствие принятых документов требованиям пунктов 2.6 настоящего Регламента.

V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАК ЖЕ ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в образовательное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу. Жалобы на решения принятые руководителем образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

2. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

3. Жалоба должна содержать:

- 1) наименование образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействия) 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 (бездействиях) образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- 4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную

услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

4. Жалоба, поступившая в образовательное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5. По результатам рассмотрения жалобы образовательное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных образовательным учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы

6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в подпункте 5, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

7. В случае установления в ходе или по результатам жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с подпунктом 1, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Сведения
о месте нахождения, контактных данных, графике работы образовательного учреждения,
предоставляющего муниципальную услугу

Наименование образовательного учреждения, предоставляющего услугу	Адрес (почтовый и фактический)	Контактные телефоны		Адрес электронной почты	Часы приема Заявителей
		Образовательное учреждение, предоставляющее услугу	Специалист образовательного учреждения, непосредственно предоставляющего услугу		

Директору
образовательного учреждения

_____ (наименование образовательного учреждения)

_____ (Ф.И.О. директора ОУ)

гр. _____, (Ф.И.О. Заявителя)

проживающего(й) по адресу:

_____ Домашний (сотовый) телефон:

_____ адрес электронной почты

З А Я В Л Е Н И Е

Прошу _____ (указывается суть обращения)

В соответствии с Федеральным законом №152-ФЗ от 27.07.2006 года «О персональных данных» выражаю свое согласие на обработку (сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (передачу) способами, не противоречащими закону, моих персональных данных и данных моего ребенка, а именно: фамилии, имени, отчества, дате рождения, месте жительства, месте работы, семейном положении и т.д..

Дата _____

Подпись _____

Заявление оформляется Заявителем рукописным или машинописным способом.

В случае если заявление заполнено машинописным способом, Заявитель дополнительно в нижней части заявления разборчиво от руки указывает свою фамилию, имя и отчество (последнее – по желанию Заявителя), подпись и дату подачи заявления.

Письменное обращение Заявителя, обращение, переданное в форме электронного документа, должно содержать в себе следующую информацию:

для Заявителей – физических лиц: фамилию, имя, отчество (последнее – по желанию Заявителя), контактный телефон, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, личную подпись и дату;

для Заявителей – юридических лиц: наименование юридического лица, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, должность представителя с указанием полномочий действовать от имени юридического лица, фамилию, имя, отчество, подпись и дату.

Письменное обращение должно быть представлено на русском языке либо иметь надлежащим способом заверенный перевод на русском языке.

БЛОК-СХЕМА

предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках образовательных учреждений, расположенных на территории города Красноярска

