

## АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации о реализации в образовательных учреждениях программ дошкольного, начального общего, а также дополнительных общеобразовательных программ»

### I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления управлением образования администрации ЗАТО г. Радужный Владимирской области муниципальной услуги по предоставлению информации о реализации в образовательных учреждениях программ дошкольного, начального общего, а также дополнительных общеобразовательных программ (далее - муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления названной муниципальной услуги.

1.2. Основными принципами предоставления муниципальной услуги являются:

- правомерность предоставления муниципальной услуги;
- заявительный порядок обращения за предоставлением муниципальной услуги;
- открытость деятельности;
- доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги и предоставления муниципальной услуги, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- возможность получения муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя.

1.3. Муниципальная услуга предоставляется при личном или письменном обращении, посредством телефона, электронной почты, официального сайта администрации ЗАТО г. Радужный Владимирской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», Портала государственных услуг Владимирской области.

1.4. Получателями муниципальной услуги являются физические лица и их законные представители (далее - заявитель).

1.5. Информация об исполнении муниципальной услуги предоставляется:

- непосредственно в здании администрации города, в управлении образования администрации ЗАТО г. Радужный (далее – управление);
- с использованием средств массовой информации, телефонной связи, на официальном Интернет-сайте администрации ЗАТО г.

### II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги.

Предоставление информации о реализации в образовательных учреждениях программ дошкольного, начального общего, а также дополнительных общеобразовательных программ.

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется управлением образования администрации ЗАТО г. Радужный Владимирской области.

Местонахождение управления образования администрации города: 1 квартал, дом 55, тел. приемной начальника управления:(49254)3-30-35, e – mail: [obrazovanie@uno.elcom.ru](mailto:obrazovanie@uno.elcom.ru), адрес Интернет-сайта: [www.raduzhnyi-city.ru](http://www.raduzhnyi-city.ru).

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является получение физическими лицами необходимой информации о реализации в образовательных учреждениях программ дошкольного, начального общего, а также дополнительных общеобразовательных программ.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Максимально допустимые сроки предоставления муниципальной услуги при личном обращении не должны превышать 1 часа.

Максимально допустимые сроки предоставления муниципальной услуги при письменном запросе не должны превышать 30 дней с момента регистрации запроса.

Максимально допустимые сроки предоставления государственной услуги при запросе по электронной почте не должны превышать 15 дней с момента регистрации электронного запроса.

2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги. Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с:

**Конституцией** Российской Федерации;

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

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

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

Федеральным **законом** от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационные технологии и о защите информации»;

**Законом** Владимирской области от 10.11.2006 № 161-ОЗ «Об образовании»;

иными правовыми актами Российской Федерации и Владимирской области, регламентирующими правоотношения, возникающие при проведении государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего (полного) общего образования (далее - государственная (итоговая) аттестация).

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

**запрос** заявителя по форме согласно приложению к настоящему регламенту;

документ, удостоверяющий личность заявителя (при личном приеме).

В запросе должны быть указаны: для граждан - фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии); почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме) или адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа); интересующие заявителя вопрос, событие, факт, сведения, тема запрашиваемой информации; форма получения

заявителем информации (информационное письмо на бумажном или электронном носителе); личная подпись заявителя или подпись должностного лица; дата.

Заявитель в подтверждение своих доводов вправе приложить к запросу необходимые документы и материалы или их копии.

2.7. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является несоответствие документов требованиям, указанным в п. 2.6. настоящего административного регламента.

Запрос, содержащий вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления образования, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в запросе вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

В случае если предоставление запрашиваемой информации относится к компетенции государственных органов или должностных лиц, копия запроса в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы или соответствующим должностным лицам.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

отсутствие в письменном запросе фамилии заявителя и почтового или электронного адреса, по которому должен быть направлен ответ;

невозможность прочтения запроса (об этом в течение семи дней со дня регистрации запроса сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

постановка в запросе вопроса, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми запросами в департамент образования, при отсутствии в запросе новых доводов или обстоятельств (в этом случае начальник управления образования или его заместитель вправе принять решение о безосновательности очередного запроса и прекращении переписки по данному вопросу; о данном решении уведомляется заявитель);

наличие нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (должностное лицо вправе оставить запрос без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом);

если ответ по существу поставленного в запросе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в запросе вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

В случае если причины, по которым ответ по существу запроса не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить запрос в управление образования.

2.9. Муниципальная услуга и информация о ней предоставляются бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 1 час.

2.11. Письменный запрос подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в управление образования.

2.12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.12.1. Для ожидания приема гражданами отводятся места, оборудованные стульями, столами и снабженные канцелярскими принадлежностями, необходимыми для оформления документов.

2.12.2. Показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются:

- отсутствие очереди;
- соблюдение установленных сроков рассмотрения обращения граждан;
- отсутствие обращений граждан в связи с неправомерным отказом в предоставлении услуги.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

информированность заявителя о правилах и порядке предоставления муниципальной услуги (требования к составу, месту и периодичности размещения информации о предоставляемой услуге);

комфортность ожидания предоставления услуги;

комфортность получения услуги;

доступность оказываемой услуги для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

время, затраченное на получение конечного результата услуги (оперативность);

качество содержания конечного результата услуги;

уровень кадрового обеспечения предоставления услуги, периодичности проведения мероприятий по повышению квалификации специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

количество выявленных нарушений при предоставлении услуги;

число поступивших жалоб на предоставление услуги.

2.14. Требования к организации предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

2.14.1. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме осуществляются:

предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге;

подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги;

взаимодействие управления образования с другими органами, предоставляющими муниципальные услуги, государственными органами, органами местного самоуправления, организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг;

получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги, если иное не установлено федеральным законом.

2.14.2. Предоставление услуги в электронном виде осуществляется с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

посредством Портала государственных услуг Владимирской области (<http://rgu33.avо.ru/>).

В запросе, направляемом в управление образования в форме электронного документа, заявитель указывает свои фамилию, имя, отчество (при его наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к запросу необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.14.3. Ответ на запрос, поступивший в управление образования в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по указанному адресу электронной почты или в письменной форме по указанному почтовому адресу.

### III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Перечень административных процедур предоставления государственной услуги при личном обращении заявителя.

Юридическим фактом для начала предоставления муниципальной услуги является личное обращение заявителя.

Специалист уточняет у заявителя характер информации, за которой он обратился.

В зависимости от запрашиваемой информации специалист информирует заявителя о реализации в образовательных учреждениях программ дошкольного, начального общего, а также дополнительных общеобразовательных программ.

Специалист предлагает получателю муниципальной услуги выбрать форму ознакомления с информацией о реализации в образовательных учреждениях программ дошкольного, начального общего, а также дополнительных общеобразовательных программ:

- на бумажном носителе (информационные стенды, брошюры);
- в электронном виде;
- путем предоставления консультации.

Получатель муниципальной услуги выбирает одну или несколько форм ознакомления с информацией.

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

Специалист уточняет у получателя муниципальной услуги степень удовлетворенности полнотой полученной информации.

При ответах на телефонные звонки специалист подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившегося по интересующему его вопросу. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который 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 другому должностному лицу или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.2. Перечень административных процедур предоставления муниципальной услуги при письменном запросе заявителя.

Юридическим фактом для начала предоставления муниципальной услуги является поступление в управление образования письменного запроса заявителя в виде почтового отправления, включая обращения по электронной почте.

После регистрации запрос передается начальнику управления образования для дачи поручений.

Специалисты, которым поручено рассмотрение запроса:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение запроса, имеют право пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

осуществляют подготовку письменного ответа по существу поставленных в запросе вопросов в сроки, установленные действующим законодательством, и представляют на рассмотрение начальнику управления образования, который принимает соответствующее решение.

Результатом рассмотрения запроса в управлении образования является разрешение поставленных вопросов, подготовка ответа заявителю.

Ответ с результатами рассмотрения вопросов, содержащихся в запросе, подписанный начальником управления образования, направляется заявителю в течение двух рабочих дней в форме, указанной в запросе.

3.3. Предоставление услуги в электронном виде.

3.3.1. Предоставление услуги в электронном виде осуществляется с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» посредством Портала государственных услуг Владимирской области (<http://rgu33.avо.ru/>).

3.3.2. Гражданину, желающему получить услуги в электронном виде, необходимо со стартовой страницы Портала государственных услуг Владимирской области при помощи вкладки «Каталог услуг» перейти на вкладку «Общий каталог услуг» и далее вкладка «Образование».

3.3.3. Гражданину, желающему по электронной почте отправить заявление о предоставлении информации, необходимо открыть вкладку «Документы и результаты», где он может скачать шаблон Заявления о предоставлении услуги.

3.3.4. Заявление и документы, необходимые для предоставления услуги, заявитель может отправить по электронной почте управления образования e – mail: [obrazovanie@uno.elcom.ru](mailto:obrazovanie@uno.elcom.ru).

#### 4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги осуществляет начальник управления.

4.2. Текущий контроль осуществляется постоянно в процессе предоставления муниципальной услуги.

4.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения работниками учреждений положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов.

4.4. Плановый контроль осуществляется главой администрации города или по его поручению заместителем главы администрации города.

4.5. Плановый контроль проводится по мере необходимости, но не реже двух раз в год.

4.6. Внеплановый контроль за соблюдением сроков и последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется главой администрации города ЗАТО г. Радужный.

4.7. Внеплановый контроль осуществляется по заявлению заинтересованных лиц.

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

#### 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) управления образования, должностного лица

5.1. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением вопроса о предоставлении муниципальной услуги в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. В административном порядке гражданин вправе обратиться с жалобой на решение или действие (бездействие), осуществляемое (принятое) в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Административного регламента (далее - обращение), устно либо письменно к начальнику управления образования администрации ЗАТО г. Радужный.

##### 5.2.1. 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

5.3. При обращении граждан устно к начальнику управления образования, ответ на обращение с согласия граждан может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.4. Письменное обращение граждан должно быть рассмотрено в течение 15 дней со дня регистрации обращения, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, 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 пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.5. Если в результате рассмотрения обращение признано обоснованным, то принимается решение о применении мер дисциплинарной ответственности к работнику, допустившему нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги, требований законодательства Российской Федерации, настоящего административного регламента и повлекшие за собой обращение.

5.6. Если в ходе рассмотрения обращение признано необоснованным, гражданину направляется сообщение о результате рассмотрения обращения не позднее дня, следующего за днем принятия решения, с указанием причин, почему оно признано необоснованным, в котором указывается право гражданина обжаловать решение, принятое органом местного самоуправления, в судебном порядке.

5.7. Обращение гражданина считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

5.8. Если в письменном обращении гражданином не указаны обязательные реквизиты, ответ на обращение не дается.

5.9. В судебном порядке гражданин вправе обратиться в Собинский городской суд Владимирской области с заявлением в течение трех месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав.

Приложение № 1  
к административному регламенту

В управление образования  
администрации ЗАТО г. Радужный  
Владимирской области

\_\_\_\_\_  
фамилия, имя, отчество заявителя  
\_\_\_\_\_

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
почтовый адрес заявителя с индексом  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(указывается, если заявитель хочет  
получить ответ в письменной форме)

\_\_\_\_\_  
или электронный адрес (указывается,

\_\_\_\_\_  
если заявитель хочет получить отчет  
в электронной форме)

## ЗАПРОС

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

(изложение сути запроса)

Информацию прошу представить на \_\_\_\_\_  
носителе.

(бумажном или электронном)

" " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
подпись заявителя

## **Прием граждан в управлении образования администрации ЗАТО г. Радужный**

Адрес управления образования ЗАТО г. Радужный:  
квартал 1, дом 55, г. Радужный, Владимирская область, 600910.

Телефоны:

начальник управления: (49254) 3-30-35;

заместитель начальника управления: (49254) 3-43-33;

главный специалист: (49254) 3-43-33;

начальника отдела учебно-воспитательной работы: (49254) 3-44-60;

методист: (49254) 3-43-33; 3-26-82

Адрес электронной почты управления:

e – mail: [obrazovanie@uno.elcom.ru](mailto:obrazovanie@uno.elcom.ru)

Часы работы:

понедельник - пятница с 8.00 до 17.00.

Перерыв:

с 12.00 час. до 13.00 час.

**Блок-схема порядка предоставления муниципальной услуги**

