

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

1. Общие положения.

1.1. Административный регламент управления образованием администрации Истринского муниципального района (далее - регламент) по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о реализации в образовательных муниципальных учреждениях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего, а также дополнительных общеобразовательных программ». (далее - муниципальная услуга) разработана в целях повышения качества исполнения и доступности муниципальной услуги; определения сроков, последовательности действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Исполнителями услуги являются:

- муниципальные образовательные учреждения Истринского муниципального района (Приложение №2 настоящего административного регламента).

1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации, принятой всенародным голосованием 12 декабря 1993 года;

- Законом Российской Федерации от 10 июля 1992 года № 3266-1 «Об образовании»;

- Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральным законом Российской Федерации от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- Типовым положением об общеобразовательном учреждении, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 19 марта 2001 года № 196;

- Типовое Положение «О дошкольном образовательном учреждении», утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 12.09.2008 года № 666;

- Типовое Положение «Об образовательном учреждении для детей дошкольного и младшего школьного возраста», утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 19.09.1997 г. № 1204;

- Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09 марта 2004 года № 1312 «Об утверждении федерального базисного учебного плана и примерных учебных планов для образовательных учреждений Российской Федерации, реализующих программы общего образования»;

- Положение об управлении образованием администрации Истринского муниципального района;

- уставы муниципальных общеобразовательных учреждений

- иными правовыми актами Российской Федерации, регламентирующими правоотношения в сфере организации предоставления общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования.

1.4. Описание результата предоставления услуги:

- информирование граждан о реализации в образовательных муниципальных учреждениях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего, а также дополнительных общеобразовательных программ.

1.5. Получателями муниципальной услуги являются :

- физические лица: родители (законные представители) несовершеннолетнего

2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги.

2.1. Порядок информирования и предоставления муниципальной услуги:

2.1.1. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется:

- муниципальными образовательными учреждениями. (Приложение №2 настоящего административного регламента)

2.1.2. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется посредством размещения соответствующей информации в средствах массовой информации, размещения в сети Интернет на официальном сайте администрации Истринского муниципального района(<http://www.raion.istra.ru/>), сайте управления образованием администрации Истринского муниципального района (<http://www.istra-edu.ru/>), использования средств телефонной связи, посредством приема граждан.

2.1.3. Информация, предоставляемая при оказании муниципальной услуги, является открытой и бесплатной.

2.1.4. На информационных стендах в помещении управления образованием и муниципальных образовательных учреждений располагаются:

- настоящий административный регламент;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность образовательных учреждений;
- краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;
- образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и требования к ним;
- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса электронной почты (при наличии) Учреждения;
- основание и условия пребывания в Учреждениях;
- порядок обжалования решений, действий и бездействия должностных лиц.

2.1.5. Основными требованиями к информированию родителей (законных представителей) являются:

- достоверность предоставления информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования;
- наглядность форм предоставления информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

2.1.6. Информирование граждан организуется следующим образом:

- индивидуальное информирование;
- публичное информирование.

2.1.7. Информирование проводится в форме:

- устного информирования (лично или по телефону);
- письменного информирования (по почте или размещение информации на сайте).

2.1.8. Индивидуальное устное информирование граждан осуществляется сотрудниками образовательных учреждений при обращении граждан за информацией:

- при личном обращении;
- по телефону.

2.2. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.2.1. Срок рассмотрения письменных обращений – 30 дней со дня регистрации.

2.2.2. Время ожидания в очереди для получения информации о процедуре предоставления муниципальной услуги не должно превышать 30 минут.

2.2.3. Ответ на телефонный звонок потребителя муниципальной услуги должен содержать информацию о наименовании учреждения в которое позвонил гражданин, фамилии,

имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

2.3. Основанием для предоставления муниципальной услуги является письменное заявление родителя (законного представителя) несовершеннолетнего в муниципальное образовательное учреждение (приложение №1 настоящего регламента).

2.4. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- отсутствие в письменном обращении фамилии заявителя, направившего обращение, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;
- содержание в письменном обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст письменного обращения не поддается прочтению, в том числе фамилия и почтовый адрес заявителя;
- наличие данного заявителю ранее ответа по существу поставленных в письменном обращении вопросов.

2.5 Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

- места, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны иметь средства пожаротушения и оказания первой медицинской помощи;
- здания и помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны содержать секторы для информирования, ожидания и приема заявителей;
- секторы для информирования заявителей должны быть оборудованы информационными стендами;
- сектор ожидания следует оборудовать местами для сидения, а также столами для возможности оформления документов с наличием в указанных местах бумаг и ручек для записи информации.

2.6. Требования к предоставлению муниципальной услуги.

- муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.9. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- отсутствие повторных обращений потребителей муниципальной услуги в организацию предоставившую услугу;
- отсутствие обращений и жалоб в вышестоящие и надзорные организации по вопросам, связанным с качеством предоставленной услуги.

3. Административные процедуры.

3.1. Последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении муниципальной услуги, показаны на блок-схеме (приложение № 3 к настоящему административному регламенту).

3.2.Этапы предоставления муниципальной услуги.

3.2.1. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется непосредственно в образовательных учреждениях уполномоченными должностными лицами, посредством размещения информации на сайтах образовательных учреждений и публикаций в средствах массовой информации.

3.2.2. Для получения информации о предоставлении муниципальной услуги заинтересованным лицам необходимо обратиться:

- лично в муниципальное образовательное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу;
- по телефону в муниципальное образовательное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу;
- письменно в муниципальное образовательное учреждение.

3.2.3. Если получатель муниципальной услуги намерен получить необходимую информацию от образовательного учреждения, то ему следует обратиться в то образовательное учреждение, где учится или предполагается, что будет учиться его ребенок. Срок рассмотрения письменных обращений – 30 дней со дня регистрации.

3.3 Прием и регистрация документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

3.3.1. Сотрудник образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, принимает от получателя заявление вместе с приложенными к нему документами

об оказании муниципальной услуги. Продолжительность данной процедуры не более 15 минут. Время ожидания в очереди при непосредственном обращении к сотруднику образовательного учреждения составляет не более 30 минут.

3.3.2. Сотрудник, принимающий заявление, регистрирует его в журнале регистрации поступивших заявлений с указанием даты поступления в течение 5 минут с момента подачи заявления.

3.4. Предоставление муниципальной услуги.

3.4.1. После регистрации заявления, лицо ответственное за предоставление муниципальной услуги при отсутствии оснований принимает решение о предоставлении муниципальной услуги. Максимальный срок данной процедуры составляет не более 30 календарных дней.

Предоставление муниципальной услуги заключается в информирование родителей (законных представителей) о реализации в образовательных муниципальных учреждениях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего(полного)общего, а также дополнительных общеобразовательных программ .

3.4.2. В случае отказа в предоставлении муниципальной услуги заявитель письменно информируется об этом с указанием оснований отказа.

3.5. Требования к порядку выполнения административных процедур.

3.5.1. Указанные административные процедуры должны выполняться в пределах времени, установленного настоящим регламентом.

3.5.2. Информация, предоставляемая обратившимся гражданам, при реализации административных процедур должна быть достоверной, полной и своевременной.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Управление образованием администрации Истринского муниципального района осуществляет контроль за порядком предоставления, полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги.

4.2. Контроль за полнотой и качеством исполнения муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав родителей (законных представителей), рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.3. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав родителей (законных представителей) осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги осуществляются на основании поручений управления образованием администрации Истринского муниципального района.

4.5. Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании квартальных или годовых планов работы управления образования) и внеплановыми.

4.6. Плановые проверки проводятся в соответствии с планом работы управления образования, но не чаще одного раза в два года. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в управление образования обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов (далее - заявителей).

4.7. Для проведения проверки полноты и качества исполнения муниципальной функции руководителем управления образования в течение 3 дней формируется комиссия, в состав которой включаются не менее 3-х муниципальных служащих управления образования. Проверка исполнения муниципальной функции проводится в течение 3 дней.

4.8. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.9. Справка подписывается председателем комиссии.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц или муниципального служащего

5.1 Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия муниципальных служащих управления образования, должностных лиц образовательных учреждений, принятых в ходе исполнения административных процедур, в досудебном и судебном порядке.

5.2. В досудебном порядке:

5.2.1. В случае, когда гражданин не согласен с решениями, принятыми в процессе предоставления муниципальной услуги, он вправе обратиться в образовательное учреждение или управление образованием администрации Истринского муниципального района.

5.2.2. Заявитель имеет право обратиться с жалобой лично (устно или письменно) или направить письменное обращение, жалобу (претензию) через своего представителя

5.2.3. В устной форме жалобы рассматриваются по общему правилу в ходе личного приема граждан:

начальником управления образованием администрации Истринского муниципального района

Адрес управления образованием администрации Истринского муниципального района: 143500, Московская область, г. Истра, пл. Революции, д. 4, тел. 4-37-07, факс 4-37-07, интернет сайт: <http://www.istra-edu.ru/>, e-mail: mihaylova@gov.istra.ru.

график работы: понедельник-пятница: 9.00-18.00, перерыв 13.00-14.00, выходные – суббота, воскресенье.

Начальник управления образованием администрации Истринского муниципального района проводит личный прием посетителей в понедельник с 14.00 до 18.00

Содержание устной жалобы заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

В случае если во время личного приема граждан решение поставленных вопросов невозможно, составляется письменная жалоба. При обращении Заявителя в письменной форме срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 рабочих дней с момента регистрации такого обращения. В исключительных случаях, связанных с необходимостью истребования и изучения дополнительных материалов, срок рассмотрения жалобы может быть продлен, но не более чем на один месяц. О продлении срока рассмотрения жалобы гражданин уведомляется письменно с указанием причин продления.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.2.4. Письменная жалоба может быть подана в ходе личного приема в соответствии с графиком личного приема либо направлена по почте.

В письменной жалобе в обязательном порядке указывается:

наименование муниципального органа (учреждения), в который направляется письменная жалоба, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица,

фамилию, имя, отчество заявителя,

почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ заявителю, уведомление о переадресации жалобы,

суть жалобы, т.е. требования лица, подающего жалобу, и основания, по которым заявитель считает решение по соответствующему делу неправильным,

- подпись заявителя и дата.

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

5.2.5. Для приема жалобы в форме электронного сообщения гражданин должен указать свою фамилию, имя, отчество, наименование учреждения (имя или должность должностного лица), а также суть жалобы.

Если ответ на жалобу может быть дан без предварительного изучения вопроса и без приложения письменных документов и материалов, то ответ направляется по обратному адресу электронной почты заявителя. В ином случае гражданину по обратному адресу его электронной почты сообщается о необходимости направления письменной жалобы и разъясняется порядок ее подачи.

5.2.6. Жалоба не подлежит рассмотрению в следующих случаях:

отсутствия обязательных реквизитов письменной жалобы и указаний на предмет обжалования;

подачи жалобы лицом, не имеющим полномочий выступать от имени гражданина;

получения документально подтвержденной информации о вступлении в законную силу решения суда по вопросам, изложенным в жалобе;

установления факта, что данный гражданин уже многократно обращался с жалобой по этому предмету и ему были даны исчерпывающие письменные ответы при условии, что в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства;

в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

если текст письменной жалобы не поддается прочтению, при этом, если прочтению поддается почтовый адрес гражданина, ему сообщается о данной причине отказа в рассмотрении;

если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.2.7. Письменная жалоба подлежит обязательной регистрации не позднее чем в течение трех дней с момента поступления в образовательное учреждение, управление образованием администрации Истринского муниципального района.

5.2.8. По результатам рассмотрения обращения принимается решение об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении требований заявителя. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

5.3. В случае несогласия с принятым решением по результату рассмотрения жалобы заявитель имеет право обратиться в администрацию Истринского муниципального района.

5.4. Действия (бездействия) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке в сроки, установленные действующим законодательством