

Приложение
к постановлению Администрации
города Симферополя Республики Крым
от 28 мая 2015 № 349

**Административный регламент
Управления образования города Симферополя по предоставлению
муниципальной услуги «Предоставление информации об организации
общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего,
основного общего, среднего общего образования, а также
дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях,
расположенных на территории городского округа Симферополь
Республики Крым»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент Муниципального казенного учреждения Управление образования Администрации города Симферополя Республики Крым (далее - Управление образования города Симферополя) по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории городского округа Симферополь Республики Крым» (далее - административный регламент), определяет требования к исполнению, сроки и последовательность действий (административных процедур) Управления образования города Симферополя при предоставлении информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных общеобразовательных учреждениях.

1.2. Муниципальная услуга «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории муниципального образования городской округ Симферополь» (далее – муниципальная услуга), предоставляется физическим, юридическим лицам, а также лицам, действующим на основании доверенности, обратившимся с устным, письменным запросом (заявлением), запросом в форме электронного документа по адресу электронной почты (далее – заявители) Управления образования города Симферополя.

1.3. Муниципальная услуга предоставляется по местонахождению структурного органа Администрации города Симферополя, предоставляющего муниципальную услугу: Управление образования города Симферополя.

1.4. Адрес местонахождения и почтовый адрес: 295034, Российская Федерация, Республика Крым, город Симферополь, бульвар Франко, 25.

Адрес официального сайта Управления образования города Симферополя: <http://simgov.ru>

Адреса электронной почты: edu@simgov.ru

Телефоны для справок: 8 (3652)27-33-74, тел/факс 27-32-80

1.5. График работы с заявителями:

Дни недели	Время приема (ч.)
Понедельник	14-00 – 17-00
Четверг	10-00 – 13-00

1.6. Информация о муниципальной услуге, процедуре ее предоставления представляется:

- непосредственно должностными лицами Управления образования города Симферополя, уполномоченными на предоставление информации;
- с использованием средств телефонной связи и электронного информирования;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети «Интернет»), публикаций в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов), на стендах в помещении Управления образования города Симферополя;
- посредством размещения информации в федеральной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

1.7. Для получения информации о муниципальной услуге, процедуре и ходе ее предоставления заинтересованные лица вправе обращаться:

- в устной форме лично или по телефону к должностным лицам Управления образования города Симферополя, уполномоченным на предоставление информации;
- в письменной форме лично или почтой в адрес Управления образования города Симферополя, в том числе по электронной почте.

Информирование заявителей проводится в трех формах: устное, письменное и в электронном виде.

При ответах на телефонные звонки и обращения заявителей лично в приемные часы должностные лица Управления образования города Симферополя, уполномоченные на предоставление информации, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который поступил звонок, и фамилии должностного лица, принявшего телефонный звонок.

При невозможности должностного лица Управления образования города Симферополя, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, заявителю сообщается телефонный номер, по которому он может получить интересующую его информацию.

Устное информирование заявителя осуществляется не более 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, должностное лицо Управления образования города Симферополя, осуществляющий устное информирование, предлагает направить обращение о

предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

1.8. Показателями доступности являются информационная открытость порядка и правил предоставления муниципальной услуги:

- наличие административного регламента;
- наличие информации о предоставлении муниципальной услуги в средствах массовой информации, на официальном сайте Администрации города Симферополя, Управления образования города Симферополя, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», общедоступных местах;
- удобное территориальное расположение Управления образования города Симферополя.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории муниципального образования городской округ Симферополь Республики Крым».

2.2. Наименование органа Администрации города Симферополя, предоставляющего муниципальную услугу: Управление образования города Симферополя.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории муниципального образования городской округ Симферополь, является рассмотрение всех поставленных по существу вопросов в обращении, принятие по ним необходимых мер и направление мотивированного ответа или уведомления заявителю.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги - 30 дней.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

2.5.1. Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;

2.5.2. Конституция Российской Федерации;

2.5.3. Федеральный закон от 24.07.1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

2.5.4. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

2.5.5. Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

2.5.6. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

2.5.7. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2.5.8. Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

2.5.9. Постановление правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»;

2.5.10. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 30.08.2013 № 1015 "Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования»;

2.5.11. Приказ Министерства образования Российской Федерации от 29.08.2013 №1008 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;

2.5.12. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 30 августа 2013 г. № 1014 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам дошкольного образования»;

2.5.13. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 22.01.2014 N 32 "Об утверждении Порядка приема граждан на обучение по образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования";

2.5.14. Устав муниципального образования городской округ Симферополь Республики Крым;

2.5.15. Настоящий административный регламент.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимый в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги:

2.6.1. Устный запрос, письменное заявление в произвольной форме или в форме электронного документа.

2.6.2. Дополнительно заявитель может представить документы и материалы, подтверждающие его доводы.

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

2.7.1. Отсутствие в письменном обращении фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии), адресе электронной почты (при наличии) и почтовом адресе, по которым должен быть направлен ответ заявителю.

2.7.2. Текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.8. Муниципальная услуга предоставляется заявителю на бесплатной основе.

2.9. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

2.10. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги при личном обращении не превышает 15 минут.

2.11. Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, а также для фактического предоставления муниципальной услуги оборудованы:

2.11.1. Информационными стендами.

2.11.2. Стульями, столами и канцелярскими принадлежностями для возможности оформления документов.

2.12. Места ожидания в очереди на предоставление или получение документов оборудованы стульями и столами.

2.13. Помещения для непосредственного взаимодействия должностных лиц Управления образования города Симферополя, уполномоченных на ведение приема, с заявителями организованы в виде отдельных рабочих мест для каждого ведущего прием должностного лица.

2.14. Кабинеты приема заявителей оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

2.14.1. Фамилии, имени, отчества должностного лица Управления образования города Симферополя, уполномоченного на ведение приема.

2.15. Каждое рабочее место должностного лица Управления образования города Симферополя, уполномоченного на предоставление муниципальной услуги, оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройством.

2.16. Показателями качества и доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- соответствие предоставляемой муниципальной услуги требованиям настоящего административного регламента;
- отсутствие обоснованных жалоб;
- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги согласно административному регламенту.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения

3.1. Состав административных процедур:

3.1.1. Предоставление информации.

3.1.2. Прием и регистрация заявления и документов.

3.1.3. Рассмотрение заявления и документов.

3.1.4. Подготовка проекта ответа заявителю.

3.1.5. Представление письменного ответа заявителю.

3.1.6. Личный прием граждан.

3.2. Последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения:

3.2.1. Должностное лицо Управления образования города Симферополя, уполномоченное на прием и регистрацию заявления и документов, осуществляет прием и регистрацию письменного заявления и документов:

- принимает и регистрирует документы;
- направляет письменное заявление на рассмотрение начальнику Управления образования города Симферополя.

Граждане, обратившиеся за предоставлением муниципальной услуги, представляют письменное обращение в произвольной форме, которое должно содержать:

- наименование органа местного самоуправления, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии);

- почтовый адрес, или адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ на обращение, уведомление о получении и рассмотрении обращения, либо его переадресации;

- суть обращения;

- личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин имеет право приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Решение об отказе в принятии документов принимается в момент приема документов при наличии оснований, указанных в п.2.7. административного регламента.

3.2.3. Начальник Управления образования города Симферополя:

- определяет должностное лицо Управления образования города Симферополя, уполномоченное на рассмотрение заявления и документов, подготовку проекта ответа заявителю;

- дает поручения по поводу рассмотрения заявления и документов и подготовки проекта ответа заявителю в форме резолюции с отражением фамилии и инициалов должностного лица Управления образования города Симферополя, уполномоченного на рассмотрение заявления и документов, подготовку проекта ответа заявителю.

Рассмотрение заявления и документов и определение должностных лиц Управления образования города Симферополя, не превышает 2 рабочих дней, которые входят в основной срок предоставления муниципальной услуги (30 дней) с момента его регистрации.

Должностное лицо Управления образования города Симферополя, уполномоченное на рассмотрение заявления и документов обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного заявления.

3.2.4. Должностное лицо Управления образования города Симферополя, уполномоченное на подготовку ответа заявителю, после рассмотрения письменного заявления готовит проект письменного ответа на письменное

заявление и не позднее 3 рабочих дней до истечения срока предоставления муниципальной услуги представляет на подпись начальнику Управления образования города Симферополя.

3.2.5. Результатом предоставления муниципальной услуги является направленный по почте заявителю письменный ответ Управления образования города Симферополя, содержащий информацию об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории муниципального образования городской округ Симферополь.

3.2.6. Основанием для личного приема гражданина в Управлении образования города Симферополя является его личное устное обращение.

Начальник Управления образования города Симферополя и его заместители проводят личный прием граждан без предварительных консультаций, согласно утвержденному графику приема. Время ожидания личного приема гражданином не превышает 15 минут.

Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность, на основании которого заводится карточка личного приема.

В случае если изложенные в устном обращении сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

По окончании личного приема руководство доводит до сведения гражданина решение о мерах, которые будут приняты для решения поставленных гражданином вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема граждан, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим административным регламентом.

Результатом выполнения административных действий по проведению личного приема граждан в Управлении образования города Симферополя, является осуществление личного приема граждан начальником Управления образования города Симферополя и его заместителями и получение гражданином ответа на все поставленные вопросы, либо разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4. Порядок и формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за требованиями определенными административным регламентом по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется начальником Управления образования города Симферополя.

Ответственность за предоставление муниципальной услуги и соблюдение сроков ее исполнения возлагается на начальника Управления образования города Симферополя и заместителя главы Администрации города, курирующего вопросы в сфере образования.

4.2. Начальник Управления образования города Симферополя организует работу по оформлению и выдаче (направлению) письменных ответов, а также ответов в электронной форме заявителям, определяет должностные обязанности должностных лиц Управления образования города Симферополя, уполномоченных на предоставление муниципальной услуги, осуществляет контроль за их исполнением, принимает меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, несет персональную ответственность за соблюдение законности.

4.3. Персональная ответственность должностных лиц Управления образования города Симферополя, уполномоченных на предоставление муниципальной услуги:

4.3.1. Должностное лицо Управления образования города Симферополя, уполномоченное на соблюдение порядка предоставления информации, несет персональную ответственность за предоставление информации в порядке определенном административным регламентом.

4.3.2. Должностное лицо Управления образования города Симферополя, уполномоченное на прием и регистрацию заявления и документов, несет персональную ответственность за соблюдение порядка приема и регистрации заявления и документов в соответствии с п.п.3.2.1. административного регламента.

4.3.3. Должностное лицо Управления образования города Симферополя, уполномоченное на рассмотрение заявления и документов, несет персональную ответственность за:

- соответствие результатов рассмотрения заявления и документов заявителя требованиям законодательства Российской Федерации;
- соблюдение порядка рассмотрения заявления и документов заявителя в соответствии с положениями административного регламента.

4.3.4. Должностное лицо Управления образования города Симферополя, уполномоченное на подготовку проекта ответа и предоставление письменного ответа заявителю, несет персональную ответственность за:

- достоверность сведений, указанных в письменном ответе заявителю;
- соблюдение сроков подготовки письменного ответа заявителю;
- за соблюдение сроков предоставления письменного ответа заявителю.

4.3.6. Должностное лицо Управления образования города Симферополя, уполномоченное на личный прием граждан, несет персональную ответственность за проведение личного приема граждан.

4.4. Обязанности должностных лиц Управления образования города Симферополя, уполномоченных на предоставление муниципальной услуги, по исполнению административного регламента закрепляются в их должностных инструкциях.

4.5. Текущий контроль осуществляется путем проведения начальником Управления образования города Симферополя проверок соблюдения должностными лицами Управления образования города Симферополя, уполномоченными на предоставление муниципальной услуги, положений административного регламента и нормативных правовых актов Российской Федерации.

4.6. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается правовым актом Администрации города Симферополя.

4.7. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При плановой проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

Для проведения проверки по предоставлению муниципальной услуги может формироваться комиссия, в состав которой могут включаться заместители главы Администрации города Симферополя, муниципальные служащие, должностные лица Управления образования города Симферополя, муниципальных учреждений (предприятий).

Деятельность комиссии осуществляется в соответствии с правовым актом Администрации города Симферополя.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки (акта, отчета), в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка (акт, отчет) подписывается председателем комиссии.

4.8. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, направленных на выявление и устранение причин и условий, вследствие которых были нарушены права и свободы заявителей, а также рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения должностных лиц Управления образования города Симферополя, уполномоченных на предоставление муниципальной услуги.

4.9. В случае выявления нарушений прав заявителей по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.10. Проверка соответствия полноты и качества предоставления муниципальной услуги предъявляемым требованиям осуществляется на основании нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Республики Крым, муниципальных правовых актов.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Управления образования города Симферополя, должностного лица Управления образования города Симферополя

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

5.1.1. Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

5.1.2. Нарушение срока предоставления муниципальной услуги.

5.1.3. Требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Крым, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

5.1.4. Отказ заявителю в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации,

нормативными правовыми актами Республики Крым, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

5.1.5. Отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Крым, муниципальными правовыми актами.

5.1.6. Требование с заявителя платы за предоставлении муниципальной услуги, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Крым, муниципальными правовыми актами.

5.1.7. Отказ Управления образования города Симферополя, должностного лица Управления образования города Симферополя в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Управление образования города Симферополя. Жалобы на решения, принятые начальником Управления образования города Симферополя, подаются заместителю главы Администрации города Симферополя, курирующему вопросы в сфере образования.

5.3. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Управления образования города Симферополя, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Жалоба должна содержать:

5.4.1. Наименование органа Администрации города Симферополя, предоставляющего муниципальную услугу (Управление образования города Симферополя), должностного лица Управления образования города Симферополя, решения и действия (бездействия) которых обжалуются.

5.4.2. Фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и (или) почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю.

5.4.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Управления образования города Симферополя, должностного лица Управления образования города Симферополя.

5.4.4. Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Управления образования города Симферополя, должностного лица Управления образования города Симферополя. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. Жалоба, поступившая в Управление образования города Симферополя, подлежит рассмотрению начальником Управления образования города Симферополя в течение 30 дней со дня ее регистрации, а в случае

обжалования отказа Управления образования города Симферополя, должностного лица Управления образования города Симферополя в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации. Срок рассмотрения жалобы может быть сокращен в случаях ,определённых Правительством Российской Федерации и Республики Крым.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы Управление образования города Симферополя принимает одно из следующих решений:

5.6.1. Удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Управлением образования города Симферополя опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

5.6.2. Отказывает в удовлетворении жалобы.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п.5.5. административного регламента, заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с п.5.2. административного регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в прокуратуру города Симферополя.

Руководитель аппарата
администрации города Симферополя

Г.В. Александрова

Начальник управления образования
администрации города

Т.И.Сухина

**Блок-схема
предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации об
организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального
общего, основного общего, среднего общего образования, а также
дополнительного образования в общеобразовательных организациях,
расположенных на территории муниципального образования городской округ
Симферополь Республики Крым**

