

Приложение
к приказу департамента образования
администрации города Липецка
от 05.02.2015 № 68

Порядок
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о реализации в образовательных муниципаль-
ных учреждениях города Липецка программ дошкольного, начального обще-
го, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных
общеобразовательных программ»

I. Общие положения

1.1. Порядок предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о реализации в образовательных муниципальных учреждениях города Липецка программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ» (далее – Порядок и муниципальная услуга соответственно) определяет стандарт предоставления муниципальной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения действий, формы контроля за исполнением, досудебный порядок обжалования решений и действий, связанных с оказанием муниципальной услуги.

1.2. Информация о категориях заявителей.

Заявителями на получение муниципальной услуги могут быть заинтересованные в получении информации граждане, объединения граждан и юридические лица.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Ответственными за оказание муниципальной услуги являются муниципальные учреждения образования города Липецка, учредителем которых является департамент образования администрации города Липецка (далее – учреждение).

1.3.2. Информация о наименованиях, руководителях, местах нахождения и телефонах, адресах электронной почты и сайтов учреждений указана в приложении № 1 к настоящему Порядку.

1.3.3. Информация о предоставлении муниципальной услуги размещается в сети Интернет:

– на официальном сайте администрации города Липецка:
<http://www.lipetskcity.ru>;

– на официальном сайте департамента образования администрации города Липецка: <http://www.doal.ru>;

– на официальных сайтах учреждений;

– на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций): <http://www.gosuslugi.ru>;

– на портале государственных и муниципальных услуг Липецкой области: <http://pgu.admlr.lipetsk.ru>.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется учреждениями.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является получение заявителем информации о реализации в учреждениях города Липецка программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ.

2.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- 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»;
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- иными нормативными правовыми актами.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно. Информация является общедоступной и открытой.

2.6. Основанием для оказания муниципальной услуги является устное или письменное обращение в учреждение. В письменном обращении необходимо указать фамилию, имя, отчество заявителя (либо наименование организации и фамилию, имя, отчество её руководителя), информацию, запрашиваемую в рамках предоставления муниципальной услуги, контактную информацию (адрес, телефон, e-mail), подпись и дату.

2.7. В электронной форме муниципальная услуга предоставляется через портал государственных и муниципальных услуг Липецкой области, через официальные сайты учреждений, по электронной почте.

2.8. В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано по следующим основаниям:

– в письменном обращении или в обращении, поступившем в электронном виде, не указана информация для направления ответа на обращение (почтовый адрес, электронный адрес) или номер телефона, по которому можно связаться с заявителем;

– текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, если информация для направления ответа на обращение (почтовый адрес, электронный адрес) или номер телефона, по которому можно связаться с заявителем, поддаются прочтению.

2.9. Предоставление муниципальной услуги при личном обращении осуществляется ежедневно в течение всего рабочего времени учреждения в день обращения. Время оказания муниципальной услуги носит индивидуальный характер и зависит от объема и сложности запрашиваемой заявителем информации.

2.10. Информирование через портал государственных и муниципальных услуг Липецкой области и официальные сайты учреждений осуществляется в любое время при условии их работоспособности.

2.11. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги лично и письменно осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения.

Места, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны иметь средства пожаротушения и оказания первой медицинской помощи.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны содержать информационные стенды. Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Рекомендуются оборудовать информационные стенды карманами формата А-4 для размещения информационных листов.

Текст размещаемых на стендах материалов должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, наиболее важные места выделены.

На информационных стендах в учреждении размещаются следующие материалы:

- сведения о перечне выполняемых муниципальных услуг;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия), принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги;
- блок-схема, наглядно отображающая последовательность прохождения всех административных процедур (приложение № 2 к настоящему Порядку);
- адреса, номера телефонов и факса, график работы, адрес электронной почты учреждения, адрес официального сайта учреждения в сети Интернет;
- настоящий Порядок.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны содержать места для заявителей, ожидающих приема, а также столы для возможности оформления документов с наличием в указанных местах бумаги и ручек для записи информации.

2.12. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.12.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- возможность получения информации по электронной почте, посредством сети Интернет;
- транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги.

2.12.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- отсутствие жалоб заявителей на качество предоставления муниципальной услуги.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения действий, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения действий в электронном виде

3.1. Процесс получения муниципальной услуги включает в себя ряд административных процедур, блок-схема которых приведена в приложении № 2 к настоящему Порядку.

3.2. Обращение заявителя в устном порядке.

Основанием для начала административной процедуры служит обращение заявителя в учреждение лично во время приема или по телефону.

Результатом административной процедуры является информирование заявителя по существу вопроса.

3.3. Письменное обращение заявителя.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление в учреждение письменного обращения в виде почтового отправления, сообщения по электронной почте или факсимильной связи. Обращение регистрируется в день поступления в журнале регистрации обращений граждан, рассматривается руководителем и направляется с резолюцией исполнителю.

Срок рассмотрения обращения руководителем не должен превышать 3 рабочих дней.

Рассмотрение и работу по письменным обращениям осуществляют специалисты в соответствии с резолюцией руководителя. Специалист осуществляет подготовку ответа в доступной для восприятия заявителем форме, содержание которого максимально полно отражает объем запрашиваемой информации.

В ответе на письменное обращение указывается фамилия, имя, отчество специалиста, подготовившего ответ, а также номер телефона для справок.

Ответ на письменное обращение дается в течение 30 дней со дня регистрации.

Результатом исполнения административной процедуры является подготовка письменного ответа заявителю по существу вопроса.

3.4. Предоставление муниципальной услуги через портал государственных и муниципальных услуг Липецкой области.

Через портал государственных и муниципальных услуг Липецкой области муниципальная услуга предоставляется зарегистрированным пользователям при условии работоспособности портала.

Непосредственное взаимодействие между заявителем и сотрудником учреждения не требуется. Запрашиваемая информация отображается у заявителя на экране в режиме реального времени.

Результатом исполнения административной процедуры является предоставление информации о реализации в учреждениях программ дошкольного, начального общего, среднего общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ.

3.5. Предоставление муниципальной услуги через официальный сайт учреждения.

Информация о реализации в учреждениях программ дошкольного, начального общего, среднего общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ может быть получена гражданами на официальном сайте учреждения в разделе «Сведения об образовательной организации – Образование».

Непосредственное взаимодействие между заявителем и сотрудником учреждения не требуется. Запрашиваемая информация отображается у заявителя на экране в режиме реального времени.

Ответственный сотрудник учреждения обеспечивает размещение и своевременное обновление (не позднее 10 рабочих дней после изменений) на официальном сайте учреждения в разделе «Сведения об образовательной организации – Образование» информации о реализуемых в учреждении программах дошкольного, начального общего, среднего общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ.

Результатом исполнения административной процедуры является предоставление информации о реализации в учреждениях программ дошкольного, начального общего, среднего общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ.

IV. Формы контроля за исполнением Порядка

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги и принятием решений осуществляется руководителем учреждения.

4.2. Контроль со стороны руководителя учреждения за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на заявление заявителя, содержащее жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.3. Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется департаментом образования администрации города Липецка.

4.4. Проверки департамента образования администрации города Липецка (далее – департамент) могут быть плановыми (осуществляются на основании го-

дового плана работы департамента) и внеплановыми.

Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в департамент обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов.

4.5. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги председателем департамента в течение 3 рабочих дней формируется комиссия, в состав которой включаются не менее 3 специалистов департамента. Проверка предоставления муниципальной услуги проводится в течение 3 рабочих дней.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Акт подписывается всеми членами комиссии.

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

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц и муниципальных служащих

5.1. Заявители имеют право на обжалование решений, действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке.

Должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке:

- руководитель учреждения (приложение №1 к настоящему Порядку);
- председатель департамента образования (по адресу: 398032 г. Липецк, ул. Космонавтов, 56 а, тел. (4742) 30-96-01, 30-96-00, адрес электронной почты: doal@lipetsk.ru).

5.2. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является жалоба (обращение), поступившая в учреждение или департамент лично от заявителя или направленная в виде почтового отправления, по электронной почте.

5.3. В жалобе в обязательном порядке указываются наименование учреждения, в которое направляется жалоба, а также фамилия, имя, отчество заявителя (полностью); почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; излагается суть жалобы (обстоятельства обжалуемого действия (бездействия)); основания, по которым заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность.

Кроме того, в жалобе могут быть указаны наименование должности, фамилия, имя и отчество должностного лица, действия (бездействие), решение которого обжалуется (при наличии информации), а также иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

В подтверждение доводов к жалобе могут прилагаться документы и материалы либо их копии.

5.4. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.5. Жалоба, поступившая в учреждение или департамент, подлежит рассмотрению лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения 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.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в их удовлетворении.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется заявителю.

5.7. При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угроза жизни, здоровью и имуществу должностного лица, специалиста учреждения, а также членов его семьи, жалоба может быть оставлена без ответа.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, в письменном виде, если его почтовый адрес поддается прочтению.

Если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, принимает решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении заявитель, направивший жалобу, уведомляется в письменном виде.