



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА КИРОВСКА
Мурманская область

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 06.08.2012

№ 973

г. Кировск

**Об утверждении административного
регламента города Кировска по
предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление информации об
образовательных программах и учебных
планах, рабочих программах учебных
курсов, предметов, дисциплин (модулей),
годовых календарных графиках»**

В соответствии с Федеральным Законом от 27.07.2010 № 210 – ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным Законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом города Кировска

ПОСТАНОВЛЯЮ :

1. Утвердить административный регламент города Кировска по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных графиках» в соответствии с Приложением.

2. Настоящее Постановление опубликовать на официальном сайте органов местного самоуправления города Кировска www.kirovsk.ru и в газете «Кировский рабочий».

3. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на первого

заместителя главы администрации В.В.Тихонова.

Глава администрации
города Кировска

О.А.ДЕНИСОВ

**Административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих
программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных
учебных графиках»**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках» (далее – муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги.

Настоящий административный регламент регулирует порядок предоставления муниципальной услуги, сроки и последовательность действий (административных процедур) по предоставлению информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках муниципальными образовательными учреждениями.

1.2. Понятия и термины, используемые в административном регламенте

В настоящем административном регламенте используются следующие понятия и термины:

образовательная программа – программа, определяющая содержание образования определённого уровня; в муниципальных образовательных учреждениях сферы образования реализуются общеобразовательные (основные и дополнительные) программы: образовательная программа (образовательные программы) определяет содержание образования в конкретном образовательном учреждении, утверждается и реализуется этим образовательным учреждением самостоятельно;

образовательная программа с учётом своих уровня и направленности включает в себя **учебные планы, рабочие программы учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей);**

заявитель - физическое лицо, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений заинтересованное в получении муниципальной услуги, либо его уполномоченный представитель;

муниципальная услуга – услуга, оказываемая физическим лицам муниципальными учреждениями и направленная на удовлетворение потребностей граждан, реализацию ими прав и свобод, финансируемая за счет средств бюджета города Кировска.

качество муниципальной услуги – совокупность характеристик муниципальной услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности заявителей (получателей) в соответствии с установленными требованиями законодательства Российской Федерации, Мурманской области и органов местного самоуправления города Кировска.

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»

2.2. Наименование организаций, предоставляющих муниципальную услугу.

Предоставление муниципальной услуги осуществляют:

- муниципальные бюджетные общеобразовательные учреждения,
- муниципальные бюджетные дошкольные учреждения,
- муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Центр детского творчества «Хибины г. Кировска» (далее по тексту – ЦДТ «Хибины»), далее по тексту административного регламента именуемые Учреждения.

2.3. Информация о местонахождении и графике работы исполнителя муниципальной услуги.

Сведения о местонахождении, почтовом адресе, адресе сайта, контактных телефонах и графике работы Учреждений приведены в Приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

2.4. Описание заявителей муниципальной услуги.

Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются физические лица, либо их уполномоченные представители (далее - заявители), обратившиеся в Учреждения лично или имеющие доступ к сайтам Учреждений.

2.5. Основание для получения муниципальной услуги.

Основанием для получения муниципальной услуги является обращение заявителя с заявлением при посещении Учреждений или направленное в письменном виде, в том числе посредством электронной почты, а также при обращении на их сайты (Приложение №2).

2.6. Результат предоставления муниципальной услуги.

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является обеспечение заявителя информацией об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках конкретного Учреждения.

2.7. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.7.1. В Учреждениях муниципальная услуга предоставляется в соответствии с графиком работы Учреждений.

2.7.2. Муниципальная услуга предоставляется на официальных сайтах Учреждений круглосуточно с любого автоматизированного рабочего места, оборудованного средствами электронной связи, позволяющими обеспечить доступ к сети Интернет.

2.7.3. Сроки исполнения муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования:

- посредством личного обращения (не более 30 минут);
- по электронной почте (не ранее следующего рабочего дня с момента поступления обращения);
- на сайте Учреждения в сети Интернет (в течение 5-ти рабочих дней со дня поступления обращения).

2.7.4. Обращение заявителя рассматривается в срок, не превышающий 30 дней со дня его регистрации, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

2.8. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Исполнение муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Законом Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании»[1];
- Законом Российской Федерации от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»[2];
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»[3];
- Федеральным законом от 27 июня 2006г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»[4];
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»[5];
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [6];
- Стратегией развития информационного общества в Российской Федерации от 07.02.2008 № Пр-212[7];
- Законом Мурманской области «Об образовании в Мурманской области» № 707-01-ЗМО от 19.12.2005 [8];
- Типовым положением об общеобразовательном учреждении, утв. Постановлением Правительства РФ №196 от 19.03.2001г.[9]
- Типовым положением о дошкольном образовательном учреждении, утв. Постановлением Правительства РФ №2562 от 27.10.2011г.[10];
- Типовым положением о специальном (коррекционном) образовательном учреждении для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья, утв. Постановлением Правительства РФ №288 от 12.03.1997г.[11]
- Типовым положением об образовательном учреждении дополнительного образования детей, утв. Постановлением Правительства РФ № 233 от 07.03.1995г.[12];
- Уставом муниципального образования город Кировск[13];
- Уставами муниципальных образовательных учреждений, подведомственных МКУ «Управление образования» (тексты уставов размещены на сайтах учреждений, указанных в Приложении 1 к настоящему административному регламенту).

2.9. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.9.1. Для получения муниципальной услуги заявитель может подать как письменное обращение, так и устное.

2.9.2. Письменное обращение подается на русском языке, и должно содержать:

- наименование Учреждения;
- фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица (в случае известности);

-собственные данные: фамилию, имя (отчество – при наличии), почтовый адрес (или адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;

-состав запрашиваемой информации;

-личную подпись и дату.

2.9.3. От заявителей, обращающихся за получением муниципальной услуги по телефону, не требуются документы для предоставления муниципальной услуги (бланки, формы обращения, заявления и иные документы).

2.10. Перечень оснований для отказа в приеме документов, для приостановления и/или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.10.1. Оснований для отказа в приеме документов не предусмотрено.

2.10.2. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в ее предоставлении не предусмотрено.

Оснований для отказа в предоставлении доступа к информации, представленной на сайте Учреждения, не существует. Возможна приостановка доступа на сайты в связи с техническими неполадками на серверном оборудовании и/или техническими проблемами в сети Интернет.

2.11. Размер платы за предоставление муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги является для заявителей бесплатным.

2.12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.12.1. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно быть размещено в специально предназначенных зданиях и помещениях, связанных с обслуживанием заявителей и территориально доступных для населения:

- по размерам и состоянию площадь основных и дополнительных помещений, занимаемых Учреждением, должна обеспечивать размещение работников и заявителей в соответствии с санитарными, строительными нормами и правилами, правилами пожарной безопасности, безопасности труда;

- при оформлении входа в Учреждение и/или его структурные подразделения обязательно наличие стандартной вывески с наименованием Учреждения, вывески с режимом работы, информации об изменениях в режиме работы в случае переноса выходных и праздничных дней;

- в Учреждении и его структурных подразделениях на информационных стендах в удобном для обозрения месте размещаются: информация об условиях предоставления муниципальной услуги, о внутреннем распорядке Учреждения, полный перечень оказываемых Учреждением услуг (в т.ч. платных с указанием цен), информация о номерах телефонов структурных подразделений Учреждения, информация о проводимых мероприятиях, информация о способах доведения заявителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе Учреждения и ряд дополнительной справочной информации, касающейся предоставления доступа к муниципальной услуге;

- для обслуживания заявителей Учреждения должны быть оснащены телефонной связью и оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов Российской Федерации и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов. Рабочие места, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны быть аттестованы.

2.12.2. Для ожидания приема заявителями должны быть отведены места, оборудованные стульями, столами для возможности оформления документов. Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются бумагой и канцелярскими принадлежностями.

2.12.3. Для предоставления муниципальной услуги Учреждение должно располагать необходимым числом работников и технического персонала в соответствии со штатным расписанием.

2.12.4. Исполнение муниципальной услуги в режиме удаленного доступа заявителя осуществляются самостоятельно, специально оборудованных мест не требуется.

2.13. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги.

Доступность и качество предоставления муниципальной услуги оценивается по совокупности следующих показателей:

2.13.1. Показатели доступности предоставления муниципальной услуги:

- доля заявителей, удовлетворенных графиком работы Учреждений – не менее 90%
- достоверность предоставленной информации – 100%
- простота и ясность изложения информации (доля заявителей, обратившихся повторно за информацией) – 5%

2.13.2. Показатели качества предоставления муниципальной услуги:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги – 100%
- количество обоснованных жалоб – 0
- доля заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливость, эстетичность) персонала – 90%.

III. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Общие положения

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- предоставление информации при личном обращении в Учреждение;
- предоставление информации при обращении к сайту Учреждения.

3.1.2. Состав административных процедур предусмотрен блок-схемой порядка предоставления муниципальной услуги (Приложение № 3).

3.2. Последовательность действий при личном обращении заявителя в Учреждения

3.2.1. Прием от заявителя обращения на получение муниципальной услуги регистрируется в журнале поступающей документации. В заявлении указываются фамилия, имя, отчество(последнее- при наличии) заявителя, место фактического проживания, контактные телефоны, содержание обращения. (Приложение № 2 к настоящему регламенту).

3.2.2. Полученный запрос рассматривается для установления права заявителя на получение муниципальной услуги с учетом ограничений на предоставление сведений конфиденциального характера и иных ограничений, предусмотренных нормативными правовыми актами.

3.2.3. Муниципальная услуга предоставляется в установленный законом срок (при личном обращении - не более 30 минут, при письменном – не более 30 дней с момента регистрации запроса; регистрация запроса в день его подачи).

3.2.4. Основанием для начала действий по предоставлению муниципальной услуги является прием запроса от заявителя и регистрация его в журнале.

3.2.5. Общий максимальный срок рассмотрения документов не должен превышать при личном обращении – 30 минут, при письменном – 30 дней.

3.2.6. В решении об отказе в предоставлении муниципальной услуги в обязательном порядке должны быть указаны причины отказа.

3.2.7. По результатам обработки обращения формируется официальный ответ в письменной или устной форме в зависимости от формы запроса заявителя, после чего результат регистрируется в журнале исходящей корреспонденции.

3.3. Последовательность действий при обращении заявителя к сайтам Учреждений

3.3.1. Основанием для выполнения административной процедуры является самостоятельное подключение заявителя к сайтам Учреждений.

3.3.2. При получении муниципальной услуги вне помещения Учреждений посредством электронной связи (сети Интернет) на официальных сайтах Учреждений заявитель переходит по ссылке с главной страницы сайта на страницу, где самостоятельно находит требуемую информацию или оформляет заявку в указанной форме (Приложение № 2), предназначенную для получения муниципальной услуги. Письменное обращение (заявка) заявителя должно содержать следующую информацию:

- фамилию, имя и отчество заявителя, почтовый адрес и (или) электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон;
- сформулированный запрос, на который заявитель желает получить информацию;
- способ информирования о предоставлении муниципальной услуги.

Письменное обращение должно быть написано на русском языке, разборчиво.

3.3.3. Для получения муниципальной услуги посредством электронной связи (сети Интернет) на официальных интернет-сайтах Учреждения заявителю регистрация не требуется.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативно-правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными должностными лицами

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений работниками Учреждения осуществляется руководителем Учреждения.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем Учреждения.

4.1.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

4.2.1. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги в виде проверок осуществляются на основании приказов контролирующей деятельности Учреждений организации- муниципального казённого учреждения «Управление образования города Кировска» (далее - Управление образования).

4.2.2. Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании годовых планов работы Управления образования) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или

отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению получателя муниципальной услуги.

4.2.3. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги начальник Управления образования назначает должностных лиц Управления образования, Учреждения, ответственных за проведение проверки, а также перечень вопросов, подлежащих рассмотрению в ходе проверки.

Результаты оформляются в виде справки произвольной формы, в которой отмечаются выявленные несоответствия административному регламенту, нарушений законодательства Российской Федерации.

Справку подписывают должностные лица, проводившие проверку, приказ по материалам проверки - начальник Управления образования.

4.2.4. По результатам проведенных проверок, оформленных документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав получателей муниципальной услуги начальник Управления образования рассматривает вопрос о привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности.

4.3. Ответственность должностных лиц Учреждения за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги

4.3.1. Должностные лица Учреждения, ответственные за предоставление муниципальной услуги, в том числе за информирование об услуге, несут персональную ответственность за предоставление муниципальной услуги, неразглашение персональных сведений заявителей.

Персональная ответственность за соблюдение должностными лицами Учреждения требования административного регламента должна быть закреплена в должностных регламентах (инструкциях), утверждаемых руководителем Учреждения или иными уполномоченными им лицами.

4.3.2. Должностное лицо Учреждения, ответственное за прием и информирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного информирования.

Должностное лицо Учреждения, ответственное за предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность за предоставление муниципальной услуги в соответствии с требованиями административного регламента, законодательства Российской Федерации.

Должностное лицо Учреждения, ответственное за рассмотрение обращений (жалоб) заявителей несет персональную ответственность за законность и обоснованность принимаемых решений, соблюдение сроков, установленных административным регламентом, законодательством Российской Федерации.

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4.1. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменному обращению, по электронной почте.

4.4.2. Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение в адрес Управления образования с просьбой о проведении проверки за соблюдением и исполнением положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноте и качеству предоставления муниципальной услуги, в случае нарушения прав и законных интересов получателей муниципальной услуги при ее предоставлении.

V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) УЧРЕЖДЕНИЯ И ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ УЧРЕЖДЕНИЯ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

5.1. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Управления, его должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги (далее - жалоба).

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе 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 нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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 Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

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

5.3. Жалоба рассматривается Управлением при нарушении порядка предоставления муниципальной услуги, вследствие решений и действий (бездействия) Управления, его должностного лица либо муниципальных служащих.

Жалобы на решения, принятые руководителем Управления подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем Управления.

5.4. Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении № 4 к административному регламенту. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- 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;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Управления, должностного лица Управления, либо муниципального служащего;

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

5.5. В досудебном (внесудебном) порядке заявители имеют право обратиться с жалобой в Управление в письменной форме по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Управления, а также при проведении личного приема граждан.

Прием жалоб осуществляется:

Место нахождения: г. Кировск, пр. Ленина, д. 9А.

Почтовый адрес:

18425, г. Кировск Мурманской области, пр. Ленина, д. 9А.

Телефон руководителя: 8(81531) 55730, факс 8(81531)55730.

Контактные телефоны специалистов: 8(81531)54817; 8(81531)54096.

Адрес электронной почты: oookirovsk@com.mels.ru

Адрес сайта: edu-kirovsk.ru

График работы: понедельник- пятница, с 9.00 до 17.12, обед с 13.00 до 14.00. Выходные: суббота, воскресенье.;

В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством: информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» официального сайта Управления;

5.6. Жалоба, поступившая в Управление или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5.8.3 Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.7. Управление обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб;
- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на региональном портале;

- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

- заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

5.8. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения и действия (бездействия) Управления, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц является получение от заявителя жалобы в письменной форме (в том числе при личном приеме) или в электронном виде.

5.8.1. Начальник Управления проводит личный прием заявителей по предварительной записи.

5.8.2. Запись заявителей проводится должностным лицом Управления, ответственным за делопроизводство, при личном обращении, при обращении по электронной почте или с использованием средств телефонной связи.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство и осуществляющее запись заявителя на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа должностное лицо, ответственное за организацию личного приема граждан, оформляет карточку личного приема гражданина (. Жалоба рассматривается Управлением при нарушении порядка предоставления муниципальной услуги, вследствие решений и действий (бездействия) Управления, его должностного лица либо муниципальных служащих.

Жалобы на решения, принятые руководителем Управления подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем Управления.

5.8.3. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

- а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);
- б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);
- в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.8.4. Заявитель имеет право запросить в Управлении информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.8.5. Письменные жалобы граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном административным регламентом порядке. О принятии письменной жалобы заявителя должностное лицо, проводившее личный прием граждан, производит запись в карточке личного приема гражданина и передает ее должностному лицу, ответственному за делопроизводство, в течение одного рабочего дня.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, обязано:

- зарегистрировать жалобу в журнале регистрации жалоб;
- оформить расписку о приеме жалобы;
- передать жалобу начальнику Управления.

5.8.6. Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в день получения письменной жалобы, в том числе в электронной форме:

- распечатывает жалобу, поступившую в электронной форме;
- регистрирует жалобу вносит в журнал учета входящих документов: порядковый номер записи (входящий номер); дату и время приема жалобы с точностью до минуты; фамилию и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя; общее количество документов и общее количество листов в документах;
- проставляет на жалобе штамп Управления и указывает входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в книгу учета поступающей корреспонденции); при последующей работе с жалобой на всех этапах его рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер;
- оформляет расписку по установленной форме в двух экземплярах, один из которых передает заявителю (при поступлении документов почтой направляет заявителю расписку почтой в день регистрации жалобы), второй экземпляр прикладывает к поступившей жалобе.

Расписка должна содержать следующую информацию:

- а) дата представления жалобы;
- б) фамилия и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя;
- в) перечень документов, с указанием их наименования и реквизитов;
- г) количество листов в каждом документе;
- д) входящий номер;
- е) фамилия, инициалы имени и отчества и должность лица, принявшего документы и его подпись;
- ж) телефон, электронная почта, по которой заявитель может узнать о стадии рассмотрения документов.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в течение одного рабочего дня со дня регистрации жалобы передает принятую жалобу с распиской о принятии начальником

Управления.

5.8.7. Получив письменную жалобу заявителя начальник Управления, назначает уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо.

5.8.8. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо рассматривает жалобу и в случае если доводы, изложенные в жалобе, входят в компетенцию Управления подготавливает проект решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении, а также проект мотивированного письменного ответа о принятом начальником Управления, решении о результатах рассмотрения жалобы, и передает их на подпись начальнику Управления.

5.8.9. По результатам рассмотрения жалобы руководитель начальник Управления принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Управлением, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме акта Управления.

Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) Управления, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.9. Жалоба, поступившая в Управление, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления, должностного лица Управления, 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.

Ответ на жалобу, поступившую в Управление или должностному лицу в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанной в жалобе, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа (учреждения), вид которой установлен законодательством Российской Федерации, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

5.10. В ответе по результатам рассмотрения жалобы уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом указываются:

- наименование органа (учреждения), предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя;
- основания для принятия решения по жалобе;
- принятое по жалобе решение;
- в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.11. В случае если доводы, изложенные в жалобе не входят в компетенцию Управления, уполномоченного на рассмотрение жалобы должностное лицо в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации обеспечивает направление жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

5.12. При удовлетворении жалобы Управление принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.14. Управление отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.15. Управление вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.16. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

5.2. Порядок судебного обжалования

5.2.1. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц, а также решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть оспорены в судебном порядке в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда заявителю стало известно о таком решении, действии (бездействии).

5.2.2. Порядок подачи заявлений на решения и действия (бездействия) должностных лиц и рассмотрение таких заявлений определяется действующим законодательством Российской Федерации.

5.2.3. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц, а также решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, могут быть оспорены в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда заявителю стало известно о таком решении, действии (бездействии).

5.2.4. В случае если заявитель полагает, что нарушены его права и свободы, он вправе обратиться в суд общей юрисдикции.

[1] «Российская газета», № 172, 31.07.1992.

[2] «Российская газета», № 147, 05.08.1998.

[3] «Российская газета», № 202, 08.10.2003.

[4] «Российская газета», № 165, 29.07.2006.

[5] «Российская газета», № 25, 13.02.2009.

[6] «Собрание законодательства РФ», 02.08.2010, №31, ст.4179.

[7] «Российская газета», № 34, 16.02.2008.

[8] Газета «Мурманский вестник», 23.12.2005, №244.

[9] «Собрание законодательства РФ», 26.03.2001, №13, ст.1252.

[10] «Собрание законодательства РФ», 14.11.1994, №29, ст.3050.

[11] «Собрание законодательства РФ», 17.03.1997, №11, ст.1326.

[12] «Собрание законодательства РФ», 20.03.1995, №12, ст. 1053.

[13]Газета «Кировский рабочий», 18.01.2007, №3.

Информация

о местонахождении, электронных адресах, телефонах, Интернет-сайтах муниципальных образовательных учреждений.
(Часы работы должностных лиц могут меняться, рекомендуется обращаться за информацией на сайт учреждения или по указанным телефонам)

№ п/п	Наименование образовательного учреждения	Адрес. Режим работы для получения муниципальной услуги	Телефон, e-mail	Адрес сайта
1.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение среднего (полного) общего образования «Средняя общеобразовательная школа №2 г. Кировска»	Мурманская область, г. Кировск, ул. Кирова, д. 27а. Понедельник- суббота, 9.00-16.00	(81531) 5-26-62, School_2.Kirovsk@mail.ru	school_2.wmsite.ru
2.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение среднего (полного) общего образования «Средняя общеобразовательная школа №5г. Кировска»	Мурманская область, г. Кировск, ул. Советской Конституции, д. 10 Понедельник- суббота, 9.00-16.00	(81531) 9-19-39, 5School2007@bk.ru	kir-sch5.edusite.ru
3.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение среднего (полного) общего образования «Средняя общеобразовательная школа №7 г. Кировска»	Мурманская область, г. Кировск, ул. Мира, д. 11 Понедельник- суббота, 9.00-16.00	(81531) 5-43-17, kirovkschool_7@mail.ru	Kirovkschool7.ru
4.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение основного общего образования «Основная общеобразовательная школа	Мурманская область, г. Кировск, н.п. Титан, д. 15 Понедельник- суббота, 9.00-	(81531) 9-72-80, School_8@mail.ru	Salnigor.narod.ru

	№ 8 муниципального образования города Кировска»	16.00		
5.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение среднего (полного) общего образования «Средняя общеобразовательная школа №10 города Кировска»	Мурманская область, г. Кировск, Н.п.Коашва, д. 3 Понедельник- суббота,9.00-16.00	(81531) 3-76-68, Koashva2@mail.ru	Kirovskschool10.uz.oz.ru
6.	Муниципальное бюджетное специальное (коррекционное) образовательное учреждение для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья «Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат №3 VIII вида г. Кировска»	Мурманская область, г. Кировск, ул. Парковая, д. 12а Понедельник- суббота,9.00-16.00	(81531) 9-65-64, Interschool3@yandex.ru	kshi3.narod.ru
7.	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение «Хибинская гимназия»	Мурманская область, г. Кировск, ул.Олимпийская, д. 57а Понедельник- суббота,9.00-16.00	(81531) 9-63-77, info@hibgim.ru	Hibgim.ru
8.	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Центр детского творчества «Хибины» г. Кировска»	Мурманская область, пр. Ленина, д. 5. Понедельник-пятница,10.00-18.00.	(81531) 5-44-32, kirovskcdt@mail.ru	cdt-hibiny.info
9.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 14 г. Кировска»	Мурманская область, г. Кировск, ул.Дзержинского, д. 14. Понедельник-пятница,9.00-16.00	(81531) 9-18-30 dou14@edu-kirovsk.ru	dou14.edu-kirovsk.ru

10.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида № 5 г. Кировска»	Мурманская область, г. Кировск, пр. Ленина, д. 13а Понедельник-пятница, 9.00-16.00	(81531) 5-42-71 dou5@edu-kirovsk.ru	dou5.edu-kirovsk.ru
11.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад присмотра и оздоровления №21 г. Кировска»	Мурманская область, г. Кировск, ул. Ленинградская, д. 6а Понедельник-пятница, 9.00-16.00	(81531) 9-19-32 dou21@edu-kirovsk.ru	dou21.edu-kirovsk.ru
12.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида № 13 г. Кировска»	Мурманская область, г. Кировск, пр. Ленина, д. 39а Понедельник-пятница, 9.00-16.00	(81531) 9-28-33 dou13@edu-kirovsk.ru	dou13.edu-kirovsk.ru
13.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Детский сад комбинированного вида № 12 г. Кировска»	Мурманская область, г. Кировск, ул. 50 Лет Октября, д. 11 Понедельник-пятница, 9.00-16.00	(81531) 5-44-73 dou12@edu-kirovsk.ru	dou12.edu-kirovsk.ru
14.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида № 4 г. Кировска»	Мурманская область, г. Кировск, ул. Кирова, д. 40 Понедельник-пятница, 9.00-16.00	(81531) 5-24-62 dou4@edu-kirovsk.ru	dou4.edu-kirovsk.ru
15.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида № 1 г. Кировска»	Мурманская область, г. Кировск, ул. Олимпийская, д. 33 Понедельник-пятница, 9.00-16.00	(81531) 9-62-46, dou1@edu-kirovsk.ru	dou1.edu-kirovsk.ru
16.	Муниципальное бюджетное	Мурманская область, г.	(81531) 9-14-40	dou10.edu-

	дошкольное образовательное учреждение «Детский сад комбинированного вида № 10г. Кировска»	Кировск, ул. Советской Конституции, д. 18 Понедельник-пятница, 9.00-16.00	dou10@edu-kirovsk.ru	kirovsk.ru
17.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида № 57 г. Кировска»	Мурманская область, г. Кировск, ул. Солнечная, д. 8 Понедельник-пятница, 9.00-16.00	(81531) 9-28-36 dou57@edu-kirovsk.ru	dou57.edu-kirovsk.ru
18.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида № 56 г. Кировска»	Мурманская область, г. Кировск, ул. Олимпийская, д. 24а Понедельник-пятница, 9.00-16.00	(81531) 9-56-32 dou56@edu-kirovsk.ru	dou56.edu-kirovsk.ru
19.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида № 41 г. Кировска»	Мурманская область, г. Кировск, ул. Комсомольская, д. 11 Понедельник-пятница, 9.00-16.00	(81531) 5-25-12 dou41@edu-kirovsk.ru	dou41.edu-kirovsk.ru
20.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида № 36 г. Кировска»	Мурманская область, г. Кировск, н.п. Титан, д. 4 Понедельник-пятница, 9.00-16.00	(81531) 9-74-54 dou36@edu-kirovsk.ru	dou36.edu-kirovsk.ru
21.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида № 18 г. Кировска»	Мурманская область, г. Кировск, ул. Дзержинского, д. 3 Понедельник-пятница, 9.00-16.00	(81531) 9-18-98 dou18@edu-kirovsk.ru	dou18.edu-kirovsk.ru
22.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида № 16 г. Кировска»	Мурманская область, г. Кировск, ул. Олимпийская, д. 16 Понедельник-пятница, 9.00-16.00	(81531) 9-56-96 dou16@edu-kirovsk.ru	dou16.edu-kirovsk.ru

	учреждение «Детский сад общеразвивающего вида № 16 г. Кировска»	24б Понедельник-пятница,9.00-16.00		
23.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида № 15 г. Кировска»	Мурманская область, г. Кировск, ул. Ленинградская, д. 4а Понедельник-пятница,9.00-16.00	(81531) 9-18-75 dou15@edu-kirovsk.ru	dou15.edu-kirovsk.ru
24.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида № 54 г. Кировска»	Мурманская область, г. Кировск, ул. Олимпийская, д. 24а Понедельник-пятница,9.00-16.00	(81531) 9-56-00 dou54@edu-kirovsk.ru	dou54.edu-kirovsk.ru
25.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 30 г. Кировска»	Мурманская область, г. Кировск, н.п. Коашва., д. 25 Понедельник-пятница,9.00-16.00	(81531) 3-76-31 dou30@edu-kirovsk.ru	dou30.edu-kirovsk.ru

наименование учреждения

Ф.И.О. руководителя учреждения

Ф.И.О. заявителя

место проживания, контактный номер телефона,
электронный адрес

заявление

Я, _____
(Ф.И.О. заявителя)

прошу предоставить информацию об образовательных программах (учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках) _____, реализуемых в _____
нужное подчеркнуть

(указать наименование группы/ класса образовательного учреждения)

Ответ прошу направить по (почте, электронному адресу) _____

Дата

Подпись

Блок-схема

последовательности административных процедур по предоставлению информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках



