

УТВЕРЖДЕН
постановлением
администрации Волгограда
от 12.09.2012 № 2693

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации
об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального
общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также
дополнительного образования в муниципальных общеобразовательных
учреждениях Волгограда»

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент разработан в целях повышения уровня доступности муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных общеобразовательных учреждениях Волгограда» (далее – муниципальная услуга), устранения избыточных административных процедур и определяет сроки и последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Получателями муниципальной услуги являются физические и юридические лица (далее – заявители), которые обращаются с заявлением о предоставлении муниципальной услуги по форме согласно приложению 1 к настоящему административному регламенту (далее – заявление).

1.3. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить:

на официальном информационно-справочном портале администрации Волгограда в сети Интернет (www.volgadmin.ru) (далее – портал Волгограда),

на информационных стендах департамента по образованию администрации Волгограда (далее – ДОАВ), территориальных управлений ДОАВ (далее – ТУ ДОАВ), муниципальных общеобразовательных учреждений Волгограда (далее – МОУ),

с использованием средств телефонной связи,
при письменном обращении или обращении с использованием электронной почты в ДОАВ, ТУ ДОАВ.

1.3.1. Информационные стенды о порядке предоставления муниципальной услуги должны содержать следующие сведения:

адрес места приема заявлений для предоставления муниципальной услуги;

график приема заявителей;

сведения о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги;

порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги;
текст настоящего административного регламента.

1.3.2. Место нахождения ДООАВ.

Почтовый адрес ДООАВ: 400131, Волгоград, пр-кт им. В.И.Ленина, 17а, ДООАВ.

График работы ДООАВ:

понедельник – пятница: с 08 час. 30 мин. до 17 час. 30 мин.;
обеденный перерыв – с 12 час. 30 мин. до 13 час. 30 мин.

В предпраздничные дни продолжительность времени работы ДООАВ сокращается на 1 час.

Справочные телефоны ДООАВ: (8442) 38-47-62, 38-60-52, 38-60-21.

Адрес электронной почты ДООАВ: gouo@volgadmin.ru.

1.3.3. Места нахождения ТУ ДООАВ.

Почтовые адреса, телефоны, адреса электронной почты ТУ ДООАВ размещены в сети Интернет на портале Волгограда на странице ДООАВ, указаны в приложении 2 к настоящему административного регламенту.

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 муниципальных общеобразовательных учреждениях Волгограда».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется ДООАВ, ТУ ДООАВ.

Органом, ответственным за организацию предоставления муниципальной услуги, является ДООАВ.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является получение заявителем в устном или письменном виде полной и достоверной информации о сети МОУ и организации в них общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования.

2.4. Срок рассмотрения заявлений не должен превышать 30 дней со дня их регистрации.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

Конституция Российской Федерации;

Закон Российской Федерации от 10 июля 1992 г. № 3266-1 «Об образовании»;

Федеральный закон от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

постановление Правительства Российской Федерации от 03 ноября 1994 г. № 1237 «Об утверждении Типового положения о вечернем (сменном) общеобразовательном учреждении»;

постановление Правительства Российской Федерации от 12 марта 1997 г. № 288 «Об утверждении Типового положения о специальном (коррекционном) образовательном учреждении для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья»;

постановление Правительства Российской Федерации от 19 марта 2001 г. № 196 «Об утверждении Типового положения об общеобразовательном учреждении»;

постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 29 декабря 2010 г. № 189 «Об утверждении СанПиН 2.4.2.2821-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям организации обучения в общеобразовательных учреждениях»;

постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 22 июля 2010 г. № 91 «Об утверждении СанПиН 2.4.1.2660-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы в дошкольных организациях»;

закон Волгоградской области от 11 августа 2007 г. № 1276-ОД «Об образовании в Волгоградской области»;

Устав городского округа город-герой Волгоград;

постановление администрации Волгограда от 29 марта 2011 г. № 747 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг».

2.6. При обращении заявителя за предоставлением муниципальной услуги представление каких-либо документов не требуется.

Работники ДОАВ, ТУ ДОАВ не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы государственной власти и органы местного самоуправления Волгограда, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный решением Волгоградской городской Думы.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствует.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствует.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления составляет 20 минут.

Продолжительность приема заявителя при личном обращении составляет 15 минут, продолжительность ответа на обращение по телефону – 10 минут.

2.11. Срок регистрации заявления осуществляется в течение суток. Если заявление подано после 15 час. 00 мин., то оно регистрируется следующим рабочим днем.

2.12. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности, нормам охраны труда.

2.12.1. Рабочие места специалистов для предоставления муниципальной услуги оборудуются телефоном, компьютером с возможностью печати и другой оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме организовать предоставление муниципальной услуги.

2.12.2. Места для приема заявителей должны быть снабжены стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

2.12.3. Места ожидания оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов.

2.12.4. Информирование заявителя осуществляется на русском языке.

Основными требованиями к информированию заявителей о муниципальной услуге являются:

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

Письменный ответ на заявление печатается удобным для чтения шрифтом без исправлений. Ответ направляется в письменной или электронной форме в зависимости от способа обращения заявителя за информацией или способа доставки ответа, указанного в заявлении.

2.13. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- соблюдение сроков ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги;
- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения или действия (бездействие) должностных лиц и специалистов ТУ ДОАВ, ДОАВ при предоставлении муниципальной услуги.

2.14. Иные требования к предоставлению муниципальной услуги и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

2.14.1. Помимо индивидуального информирования заявителей, обратившихся в ДОАВ, ТУ ДОАВ за предоставлением муниципальной услуги лично, по телефону или при подаче заявления, в том числе по электронной почте, информирование граждан осуществляется путем размещения информации в средствах массовой информации, на официальных сайтах ДОАВ, ТУ ДОАВ, МОУ, а также на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги.

2.14.2. Информация обновляется по мере изменений, вносимых в установленном порядке в правоустанавливающие документы МОУ, а также документы, регламентирующие организацию образовательного процесса.

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

3.1. Предоставление муниципальной услуги в устной форме включает в себя следующие действия:

обращение заявителя за получением информации лично или по телефону;

предоставление информации заявителю.

3.1.1. Обращение заявителя за получением информации лично или по телефону.

Основанием для индивидуального информирования в устной форме является обращение заявителя в ДОАВ, ТУ ДОАВ лично или по телефону.

При индивидуальном информировании в устной форме ответ предоставляется в день обращения.

3.1.2. Предоставление информации заявителю.

Специалист ДОАВ, ТУ ДОАВ, ответственный за предоставление муниципальной услуги, уточняет, какую информацию хочет получить заявитель, определяет, относится ли обращение к компетенции ДОАВ и дает ответы на поставленные заявителем вопросы.

3.1.3. В случае если на поставленные в обращении вопросы ответ не может быть дан непосредственно должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, заявителю предлагается оформить письменное обращение для получения полного ответа.

Результатом исполнения административной процедуры по индивидуальному информированию заявителей на основании обращений в устной форме являются:

индивидуальное информирование заявителей по существу обращений в устной форме;

предложение о направлении обращения в письменной форме.

3.2. Предоставление муниципальной услуги в письменной форме включает в себя следующие действия:

прием и регистрацию электронного или письменного заявления от заявителя;

рассмотрение заявления и подготовка необходимой информации;
направление заявителю ответа в письменном виде.

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации заявления является обращение по вопросу предоставления муниципальной услуги.

3.2.2. При поступлении заявления должностное лицо, ответственное за прием и отправку документов, распечатывает заявление в случае отправки его заявителем по электронной почте и регистрирует его в установленном порядке.

3.2.3. После регистрации заявлений ответственный за регистрацию документов передает их в день регистрации на рассмотрение руководителю, который направляет заявление для рассмотрения и подготовки ответа исполнителю – специалисту ДОАВ или ТУ ДОАВ с указанием срока подготовки ответа.

3.2.4. Результатом административной процедуры является выдача заявителю (по его требованию) регистрационного номера заявления и даты регистрации из электронного журнала регистрации входящей корреспонденции.

3.2.5. Срок выполнения административной процедуры составляет 20 минут при личной подаче письменного заявления, в течение суток – при получении заявления почтовым отправлением (в том числе по электронной почте).

3.3. Основанием для начала административной процедуры рассмотрения заявления является получение его специалистом, ответственным за предоставление информации по вопросам организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в МОУ.

3.3.1. Общие требования к оформлению заявления:

заявление должно быть составлено на русском языке;

в заявлении в обязательном порядке должны быть указаны фамилия, имя, отчество заявителя, дата направления заявления, изложена суть обращения.

3.3.2. Исполнитель рассматривает заявление, готовит ответ по существу поставленных в нем вопросов в пределах своей компетенции, визирует его и направляет на подпись руководителю ДОАВ, ТУ ДОАВ.

3.3.3. Результатом административной процедуры является подготовка ответа, содержащего запрашиваемую информацию.

3.3.4. Срок выполнения административной процедуры не должен превышать установленный срок подготовки ответа.

3.4. Основанием для начала административной процедуры направления заявителю ответа в письменном виде является поступление ответа на подпись руководителю ДОАВ, ТУ ДОАВ.

3.4.1. После подписания ответ регистрируется должностным лицом ДОАВ, ТУ ДОАВ с присвоением номера в электронном журнале исходящей корреспонденции.

3.4.2. Зарегистрированный ответ направляется заявителю на указанный им адрес по почте (электронной почте).

3.4.3. Результатом исполнения настоящего административного регламента является получение заявителем ответа, содержащего информацию по содержанию заявления.

3.4.4. Общий срок исполнения административной процедуры не должен превышать 30 дней со дня регистрации заявления.

4. Формы контроля за исполнением настоящего административного регламента

4.1. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения сотрудниками ДОАВ, ТУ ДОАВ положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов посредством внутреннего и внешнего контроля.

Периодичность проведения текущего контроля устанавливается руководителем ДОАВ.

4.2. Внутренний контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений специалистами проводится руководителем ТУ ДОАВ и его заместителями.

Внутренний контроль подразделяется на:

оперативный контроль (по конкретному обращению заявителя либо другого заинтересованного лица);

итоговый контроль (по итогам полугодия и года).

4.3. ДОАВ, ТУ ДОАВ осуществляют внешний контроль путем:

проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

анализа обращений и жалоб граждан в ДОАВ, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

проведения контрольных мероприятий.

4.4. Специалисты ДОАВ, ТУ ДОАВ несут персональную ответственность:

за исполнение административных процедур и соблюдение сроков в соответствии с настоящим административным регламентом;

за достоверность информации, предоставляемой в ходе предоставления муниципальной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) ДОАВ, ТУ ДОАВ, должностного лица ДОАВ и ТУ ДОАВ, муниципальных служащих

5.1. Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги (далее – жалоба) – требование заявителя или его законного представите-

ля о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя ДООАВ или ТУ ДООАВ, должностным лицом ДООАВ или ТУ ДООАВ либо муниципальным служащим при предоставлении муниципальной услуги.

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области, муниципальными правовыми актами Волгограда для предоставления муниципальной услуги;

отказа заявителю в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области, муниципальными правовыми актами Волгограда для предоставления муниципальной услуги;

отказа в предоставлении муниципальной услуги, если основания для отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области, муниципальными правовыми актами Волгограда;

требования с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области, муниципальными правовыми актами Волгограда;

отказа ДООАВ, ТУ ДООАВ, должностного лица ДООАВ, ТУ ДООАВ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушения установленного срока таких исправлений.

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме:

на имя руководителя ДООАВ по адресу: 400131, Волгоград, пр-кт им. В.И.Ленина, 17а, электронный адрес: gouo@volgadmin.ru, по телефону 38-47-62;

на имя начальника ТУ ДООАВ.

Жалобы на решения ТУ ДООАВ подаются в ДООАВ.

Жалобы на решения ДООАВ подаются на имя главы администрации Волгограда по адресу: 400131, ул. им. Володарского, 5, электронный адрес: kanselyaria@volgadmin.ru.

5.2.2. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием сети Интернет, официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество 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) ДОАВ, ТУ ДОАВ, должностного лица ДОАВ, ТУ ДОАВ;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решениями и действиями (бездействием) ДОАВ, ТУ ДОАВ, должностного лица ДОАВ, ТУ ДОАВ, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы, подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4. Жалоба, поступившая в администрацию Волгограда, ДОАВ, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа ДОАВ, ТУ ДОАВ, должностного лица ДОАВ, ТУ ДОАВ в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы ДОАВ, ТУ ДОАВ принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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 Волгоградской области, муниципальными правовыми актами Волгограда, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

5.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Приложение 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услу-
ги «Предоставление информации об
организации общедоступного и бес-
платного дошкольного, начального
общего, основного общего, среднего
(полного) общего образования, а так-
же дополнительного образования в
муниципальных общеобразовательных
учреждениях Волгограда», утверж-
денному постановлением администра-
ции Волгограда
от 12.09.2012 № 2693

Форма

Руководителю департамента по обра-
зованию администрации Волгограда
(территориального управления депар-
тамента по образованию администра-
ции Волгограда) _____
(Ф.И.О. руководителя)

(реквизиты заявителя, телефон, электронный адрес)

ЗАЯВЛЕНИЕ

о предоставлении муниципальной услуги «Предоставление
информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного,
начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования,
а также дополнительного образования в муниципальных общеобразовательных
учреждениях Волгограда»

Прошу предоставить информацию: _____

«___» _____ 20__ г.

(подпись получателя муниципальной услуги)

Приложение 2

к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также доплатного образования в муниципальных общеобразовательных учреждениях Волгограда», утвержденному постановлением администрации Волгограда от 12.09.2012 № 2693

Почтовые адреса, телефоны, адреса электронной почты территориальных управлений департамента по образованию администрации Волгограда (далее – департамент)

№ п/п	Наименование учреждения	Юридический адрес	Время работы (час.)	Часы приема	Телефон, электронный адрес
1	2	3	4	5	6
1.	Тракторозаводское территориальное управление департамента	400006, Волгоград, ул. им. Дзержинского, 9	08.30–17.30	Четверг 15.00–17.00	74-03-95 sekretar@izruo.volgadmin.ru
2.	Краснооктябрьское территориальное управление департамента	400007, Волгоград, ул. им. Репина, 78	08.30–17.30	Четверг 15.00–17.00	72-17-88 povikova@edu.volgadmin.ru
3.	Центральное территориальное управление департамента	400131, Волгоград, ул. Коммунистическая, 6	09.00–18.00	Четверг 16.00–18.00	33-45-38 ushmaeva@edu.volgadmin.ru
4.	Дзержинское территориальное управление департамента	400075, Волгоград, ул. 51-й Гвардейской, 5	08.30–17.30	Четверг 15.00–17.00	91-07-27 serdukova@dzruo.edu.volgadmin.ru

1	2	3	4	5	6
5	Ворошиловское территориальное управление департамента	400074, Волгоград, ул. Рабоче-Крестьянская, 19	08.30–17.30	Четверг 15.00–17.00	93-02-65 vtu_koav@mail.ru
6.	Советское территориальное управление департамента	400011, Волгоград, пр-кт Университетский, 45	08.30–17.30	Четверг 15.30–17.00	46-91-67 obrazovanie@sov.volgadmin.ru
7.	Кировское территориальное управление департамента	400059, Волгоград, ул. им. Курчатова, 1	08.30–17.30	Четверг 15.30–17.30	42-42-49 rookin@yandex.ru
8.	Красноармейское территориальное управление департамента	400055, Волгоград, пр-кт им. Героев Сталинграда, 12	08.30–17.30	Среда 16.00–17.30	62-19-20 tu_koav@mail.ru