Административный регламент

                предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование муниципальной услуги)

Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение

«детский сад №12» «ЮЛДУЗ»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование муниципального учреждения города Каспийск)

КАСПИЙСК - 2012

                              Общие  положения

1.1. Наименование муниципальной услуги.

Муниципальная услуга «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин, годовых календарных учебных графиках» (далее – муниципальная услуга).

1.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

          Муниципальную услугу предоставляет Муниципальное Казенное Дошкольное Образовательное Учреждение «Детский сад №12» «ЮЛДУЗ» (Далее - Учреждение), реализующее программу дошкольного образования.

      Сведение о месте нахождения учреждения, предоставляющих муниципальную услугу, номера телефонов, адреса электронной почты:

      -Республика Дагестан, г.Каспийск, пос. Кирпичный ул. Индустриальная №2

      График работы учреждения по предоставлению муниципальной услуги: с 9.00 – 12.00 и 13.00-17.00 выходные дни: суббота, воскресенье.

При исполнении муниципальной услуги Учреждение осуществляет взаимодействие с управлением образования администрации города Каспийск (далее - Управление), которое организует и контролирует деятельность Учреждения по предоставлению муниципальной услуги на территории города Каспийск.

         При исполнении муниципальной услуги Учреждение взаимодействует с высшими учебными заведениями.

1.3.  Описание заявителей (получателей услуги).                              Заявителями являются родители (законные представители) воспитанников дошкольного учреждения.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги.

Муниципальная услуга «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин, годовых календарных учебных графиках».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

         Муниципальную услугу предоставляет Учреждение.

2.3.     Результат предоставления муниципальной услуги.

Представление официальной информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин в устной форме по телефону, при личном обращении, письменном, в т.ч. электронном виде.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга исполняется по требованиям заявителя в течение всего календарного года.

         2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Конвенцией о правах ребенка (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989);

Законом Российской Федерации от 24.07.1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;

Законом Российской Федерации от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Законом Российской Федерации от 10.07.1992 №3266-1                                  «Об образовании»;

          Законом Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

          Законом Российской Федерации от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 19.09.1997 №1204 «Об утверждении типового положения об образовательном учреждении для детей дошкольного и младшего школьного возраста»;

         Постановлением Правительства Российской Федерации от 31.03.2009  № 277 «Об утверждении Положения о лицензировании образовательной деятельности»;

         Административным регламентом

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (их формы, способ получения, в том числе в электронной форме).

Для предоставления муниципальной услуги заявители подают заявление о предоставлении информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин, годовых календарных учебных графиках (Заявление приложение №1).

Заявитель может представить заявление в письменной форме, а также по информационным системам общего пользования (Интернет-сайт, электронная почта).

Заявление о предоставлении информации должно содержать:

- наименование Учреждения, И.О.Фамилию руководителя Учреждения;

- фамилию, имя, отчество заявителя;

- домашний адрес, в том числе адрес электронной почты заявителя;

- контактный телефон заявителя;

- подпись заявителя, дату.

Датой принятия к рассмотрению заявления об оказании муниципальной услуги считается дата регистрации в журнале обращений граждан.

Заявления могут быть заполнены от руки, распечатаны посредством электронных печатающих устройств.

Отказ в приеме заявления на предоставление муниципальной услуги по любым основаниям недопустим.

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

Основанием для отказа в приеме документов в Учреждение является:

          - несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

          - запрашиваемая информация не связана с деятельностью Учреждения по оказанию муниципальной услуги.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

         Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- запрашиваемый потребителем вид информирования не предусмотрен настоящим административным регламентом Учреждения;

- обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

- текст обращения не поддаётся прочтению.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальная услуга является бесплатной для всех категорий граждан.

2.10. Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления не должно превышать 30 минут.

Максимальное время ожидания в очереди для получения консультации не должно превышать 30 минут.

Максимальное время ожидания в очереди на прием к руководителю Учреждения по предварительной записи не должно превышать 30 минут.

2.11. Срок регистрации документов заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Срок регистрации заявления заявителя составляет 1 день с момента его поступления в Учреждение.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

а) Помещение Учреждения должно быть оборудовано противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации; места, в которых исполняется муниципальная услуга, должны соответствовать СанПиН.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

б)    Помещения, в которых исполняется муниципальная услуга, должны содержать информационные стенды, организованными в соответствии с требованиями Регламента.

       Информационные стенды в Учреждениях, предоставляющих услугу, оборудуются в доступном для получателя муниципальной услуги месте и содержат  обязательную информацию о процедуре исполнения муниципальной услуги.

        в) Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы.

д) Центральный вход в здание должен быть оборудован информационной вывеской Учреждения.

е) Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;

- стульями;

- образцами заполнения документов.

ж) Помещения, в которых исполняется муниципальная услуга, должны содержать места для сидения.

Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях, оборудованных информационными табличками (вывесками) с указанием: номера кабинета; фамилии, имени, отчества и должностного лица Учреждения; времени работы.

Рабочее место должностного лица Учреждения должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и копирующим устройствам.

       2.13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг (наименование показателя, значение показателя).

2.13.1.Своевременность оказания услуги.

2.13.2.    Общедоступность информации о муниципальной услуге, сроках и последовательности действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

2.13.3.    Доступность оказания муниципальной услуги:

         - наличие возможности записаться на прием по телефону;

- наличие возможности заранее по предложенному образцу составить заявление для получения муниципальной услуги;

- наличие возможности получения результата предоставления муниципальной услуги заявителем в устной форме по телефону, при личном обращении, письменном, в т.ч. электронном виде;

Качество оказания услуги:

- качество обслуживания;

 - отсутствие жалоб заявителей на действия (бездействия) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

         2.13.4. Удовлетворенность качеством оказания услуг:

- процент потребителей, удовлетворенных качеством предоставляемой услуги;

- процент обоснованных жалоб потребителей, по которым приняты меры (%).

         2.14.Информация о муниципальной услуге является открытой и общедоступной. Информация, содержащая персональные данные, представляется только субъектам персональных данных, их родителям (законным представителям), а также директору учреждения.

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.         Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.1.1. Обращение заявителя в Учреждение о предоставлении информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин, годовых календарных учебных графиках.

Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является обращение в Учреждение заявителя о предоставлении информации.

Процедура заканчивается представлением заявителем заявления в Учреждение в письменном или электронном виде.

       3.1.2. Приём и регистрация заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для приема и регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги является представление заявителем заявления в Учреждение в письменном или электронном виде, оформленного в соответствии с п.2.6 настоящего Регламента.

Ответственность за прием и регистрацию документов несет должностное лицо Учреждения, назначенное приказом руководителя Учреждения  (далее - должностное лицо).

Общий максимальный срок приема и регистрации заявления не должен превышать 30 минут.

Процедура заканчивается регистрацией заявления в журнале обращений граждан.

3.1.3. Рассмотрение заявления и подготовка ответа заявителю.

Основанием для рассмотрения заявления и подготовки ответа заявителю является зарегистрированное заявление заявителя.

       Должностное лицо Учреждения, ответственное за оказание муниципальной услуги, назначенное приказом директора (далее -должностное лицо), принимает все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов.

Основными требованиями к информированию заявителей о муниципальной услуги  являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования;

- наглядность форм предоставляемой информации (при письменном информировании);

- удобство и доступность получения информации;

- оперативность предоставления информации.

Процедура заканчивается подготовкой ответа на запрашиваемую информацию.

3.1.4. Представление информации заявителю об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин, годовых календарных учебных графиках.

Основанием для представления информации заявителю об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин, годовых календарных учебных графиках является полный ответ на интересующие вопросы.

       Предоставление заявителю информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин, годовых календарных учебных графиках осуществляется в форме:

- устного информирования по телефону не более 15 минут. При ответе на телефонные звонки должностное лицо представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, наименование Учреждения, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце разговора необходимо кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять заявителю;

- информирования при личном обращении не более 30 минут. Должностное лицо должно представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос;

- письменного  информирования, в т.ч. по электронной почте не более 7-и рабочих  дней со дня регистрации заявления.  Ответ дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефонов должностного лица, исполнившего ответ на обращение.

       Муниципальная услуга считается исполненной, если заявителю муниципальной услуги предоставлена запрашиваемая информация или дан мотивированный ответ о невозможности ее предоставления по объективным причинам, перечисленным п.2.8. Регламента.

В случае невозможности предоставления информации в связи с нечетко или неправильно сформулированным обращением, заявителя муниципальной услуги информируют об этом и предлагают уточнить и дополнить обращение.

          В случае если, запрашиваемая информация отсутствует в данном Учреждении, заявителю предоставляется информация о месте её предоставления или даются рекомендации по её поиску.

Учреждения информируют граждан о вариативности образовательных программ, реализуемых в Учреждениях, посредством публикаций, размещения в средствах массовой информации, на официальном Интернет-сайте администрации города Каспийск, сайтах и информационных стендах Учреждений.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента (предоставлением муниципальной услуги)

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется руководителем Учреждения, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Текущий контроль соблюдения и исполнения ответственными должностными лицами Учреждений положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений осуществляется Управлением в форме плановых и внеплановых проверок.

4.2. Руководитель Учреждения несет персональную ответственность за:

- предоставление муниципальной услуги;

- соблюдение сроков и порядка приема документов, установленных  Регламентом;

- правильность подготовленного проекта решения о зачислении (отказе в зачислении) в Учреждение;

- соблюдение сроков административных процедур требованиям Регламента;

- соблюдение графика приема граждан;

- правильность и своевременность оформления документов.

  4.3. Управление может проводить с участием представителей общественности опросы, форумы и анкетирование получателей муниципальной услуги по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, соблюдения положений настоящего Регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим Регламентом.

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

5.1. Досудебное (внесудебное) обжалование.

Граждане имеют право на обжалование решений и действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, в соответствии с действующим законодательством.

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

Заявитель может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, нарушении положений Регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики.

Обращения граждан подлежат обязательному рассмотрению. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

Обращения граждан подаются в письменной или устной форме, а также по информационным системам общего пользования (Интернет-сайт, электронная почта).

Письменные обращения граждан, в т.ч. обращения, поданные по электронной почте, должны содержать наименование и адрес органа или должностного лица, которым направляется обращение, изложение сути предложения, заявления или жалобы, фамилию и место жительства гражданина, контактные телефоны, дату и личную подпись.

Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны или установлены. На устное обращение гражданина, как правило, дается ответ в устной форме, а по его просьбе ответ направляется в письменном виде.

При рассмотрении обращения гражданин имеет право представлять дополнительно документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы либо приостановления ее рассмотрения.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Обращения, в которых отсутствует сведения, достаточные для их разрешения в 7-дневный срок, возвращаются заявителям с предложением восполнить недостающие данные или с разъяснением, куда им для этого следует обратиться.

Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.

Основанием для начала административных процедур досудебного обжалования является несогласие заявителя с решением или действиями (бездействием) должностных лиц Учреждения, предоставляющих муниципальную услугу.

Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- представлять документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие охраняемую федеральным законом тайну.

Вышестоящие органы государственной власти и должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

При желании заявителя обжаловать решение или действие (бездействие) должностного лица Учреждения, последний обязан сообщить ему свою фамилию, имя, отчество и должность, и фамилию, имя, отчество и должность лица, которому могут быть обжалованы действия.

Кроме того, заявители могут обратиться по вопросу защиты своих прав в органы контроля и надзора.

Сроки рассмотрения жалоб.

При обращении заявителей в письменной форме, в том числе по электронной почте срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента его регистрации.

Результат досудебного (внесудебного) обжалования.

Результатом досудебного обжалования является решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении обращения.

Процедура досудебного обжалования завершается путем получения заявителем аргументированного ответа на все поставленные в жалобе вопросы, принятия необходимых мер и письменного (в том числе в электронной форме) или устного с согласия заявителя ответа.

5.2. Судебное обжалование.

Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц в судебном порядке, подав письменное заявление в трехмесячный срок со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и законных интересов, в суд общей юрисдикции района по месту нахождения образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

Порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб, направляемых в суды и Арбитражные суды, определяются законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                                                                           (наименование учреждения)

                                                                  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                                                                      (Ф.И.О.  руководителя учреждения)

                                                                   Заявителя (законного представителя)

                                                                  фамилия  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                                                                      имя        \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                                                                      отчество \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

             место регистрации:

                                                                  город\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                                                                  улица \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                                                                  дом\_\_\_\_\_       корп.\_\_\_\_\_\_   кв.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                                                                  телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                                                              паспорт (или иной документ, удостоверяющий личность):

                                                                 серия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                                                                 выдан  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

                                                                \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить информацию об образовательных программах \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_           Учреждения.

Форма получения ответа: лично в руки, по почте с уведомлением, по электронной почте (подчеркнуть нужный вариант).

Подпись    \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата «\_\_\_\_ »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

           почтовый адрес:  
           контактный телефон:  
          e-mail: