

Приложение
УТВЕРЖДЁН
постановлением
Администрации города Тамбова
31.01.2013 № 751

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации
о реализации в муниципальных дошкольных образовательных учреждениях
общеобразовательной программы дошкольного образования»
на территории городского округа – город Тамбов

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о реализации в муниципальных дошкольных образовательных учреждениях общеобразовательной программы дошкольного образования» на территории городского округа – город Тамбов разработан в целях повышения качества информационного обеспечения физических и юридических лиц, регламентации сроков, последовательности действий (административных процедур) при осуществлении предоставления муниципальной услуги.

1.2. Применяемые термины и определения:

Административный регламент - нормативно-правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги;

заявитель - физическое или юридическое лицо либо их уполномоченные представители, обратившиеся в уполномоченную организацию с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

жалоба - требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя уполномоченной организацией, специалистом уполномоченной организации при получении заявителем муниципальной услуги;

муниципальная услуга – деятельность уполномоченной организации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий уполномоченной организации, по предоставлению информации о реализации в муниципальных дошкольных образовательных учреждениях общеобразовательной программы дошкольного образования;

специалист - работник уполномоченной организации, ответственный за предоставление муниципальной услуги;

уполномоченная организация - муниципальное дошкольное образовательное учреждение, реализующее общеобразовательную программу дошкольного образования.

1.3. Описание получателей муниципальной услуги.

Получателями муниципальной услуги «Предоставление информации о реализации в муниципальных дошкольных образовательных учреждениях общеобразовательной программы дошкольного образования» на территории городского округа – город Тамбов являются физические и юридические лица.

1.4. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.4.1. Информирование заявителя осуществляется в форме:

а) информационных материалов, которые размещены:

в средствах массовой информации;

в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования;

в региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Тамбовской области» на сайте <http://pgu.tambov.gov.ru/web/guest/main>;

на официальном сайте Администрации города Тамбова <http://www.city.tambov.gov.ru/>;

на официальном сайте управления дошкольного образования Администрации города Тамбова <http://cityadm.tambov.ru/index.php?id=1867>;

на официальном сайте уполномоченной организации (приложение №1 к настоящему Административному регламенту);

на информационных стендах в помещении уполномоченной организации;

б) устного консультирования по телефону.

1.4.2. Информация о предоставлении муниципальной услуги должна содержать:

сведения о порядке получения муниципальной услуги;

адреса мест приема запросов для предоставления муниципальной услуги и режим работы;

форму запроса о предоставлении информации;

сведения о результате оказания муниципальной услуги и порядке передачи результата заявителю;

сведения о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги;

сведения о местонахождении, контактных телефонах, режиме работы, адресе электронной почты уполномоченной организации (приложение №1 к настоящему Административному регламенту).

1.5. Консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги.

1.5.1. Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляются специалистами уполномоченной организации.

1.5.2. Консультирование заявителей организуется путем:

индивидуального консультирования;

публичного консультирования.

1.5.3. При предоставлении муниципальной услуги осуществляются консультации по вопросам:

о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты и сайта, режиме работы уполномоченной организации;
о порядке оказания муниципальной услуги;
о форме запроса на предоставление муниципальной услуги;
об обжаловании действий (бездействия) специалистов уполномоченной организации.

1.5.4. Консультирование проводится в письменной или устной форме.

1.5.5. Индивидуальное устное консультирование осуществляется при обращении заявителя за консультацией лично либо по телефону.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не может превышать: по телефону - 7 минут, при личном обращении - 15 минут.

1.5.6. При ответе на телефонный звонок и устное обращение заявителя специалист информирует обратившегося по интересующим его вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании уполномоченной организации, в которую обратился заявитель, фамилии, имени, отчестве специалиста, принявшего телефонный звонок. Если специалист, принявший звонок, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста или же обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.5.7. Письменные разъяснения предоставляются при наличии письменного обращения получателя муниципальной услуги.

Ответ направляется письмом, электронной почтой либо через Интернет-сайт в зависимости от способа обращения получателя муниципальной услуги за консультацией или способа направления ответа, указанного в письменном обращении получателя муниципальной услуги.

При письменном консультировании ответ направляется получателю муниципальной услуги в течение 5 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

1.5.8. Публичное устное консультирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее - СМИ) - радио, телевидения, а также путем проведения встреч с населением.

1.5.9. Публичное письменное консультирование осуществляется путем публикации (размещения) информационных материалов в печатных СМИ и на Интернет-сайте, а также путем распространения информационных листовок и оформления информационных стендов, в том числе в настольном варианте.

1.5.10. Консультации предоставляются на безвозмездной основе.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации о реализации в муниципальных дошкольных образовательных учреждениях общеобразовательной программы дошкольного образования».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется уполномоченной организацией. Наименование уполномоченной организации указано в приложении №1 к настоящему Административному регламенту.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является получение заявителем информации о реализации программы дошкольного образования в муниципальных дошкольных образовательных учреждениях.

2.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется:
при обращении в форме личного посещения уполномоченной организации либо телефонного обращения в течение одного рабочего дня;
при письменном обращении в форме почтового отправления или по электронной почте в течение 5 рабочих дней со дня регистрации запроса.

2.5. Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги являются:

Конституция Российской Федерации;

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

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

Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»;

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

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

приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 27.10.2011 №2562 «Об утверждении Типового положения о дошкольном образовательном учреждении»;

распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 №729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;

постановление администрации города Тамбова от 10.11.2010 №9614 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории городского округа - город Тамбов»;

Устав города Тамбова;

иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Тамбовской области и органов местного самоуправления.

2.6. Для получения муниципальной услуги в устной форме при личном посещении уполномоченной организации заявитель представляет документ, удостоверяющий личность.

Для получения муниципальной услуги в письменном виде заявитель предоставляет запрос в уполномоченную организацию по форме согласно приложению №3 к настоящему Административному регламенту. К запросу прилагается копия документа, удостоверяющего личность.

2.6.1. В случае если для предоставления муниципальной услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося заявителем, и если в соответствии с федеральным законом обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица, при обращении за получением муниципальной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия указанного лица или его законного представителя на обработку персональных данных указанного лица. Документы, подтверждающие получение согласия, могут быть представлены в том числе в форме электронного документа.

2.6.2. Запрещается требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами;

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных органов и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, за исключением документов, указанных в пункте 2.6. настоящего Административного регламента;

осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы, и организации, за исключением получения муниципальной услуги и получения документов и информации, предоставляемых в результате ее предоставления.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме запроса:

текст запроса не поддается прочтению;

запрос содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозу жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

непредставление заявителем документов, указанных в пункте 2.6. настоящего Административного регламента.

Об отказе в приеме запроса, поданного в письменном или электронном виде, заявитель уведомляется по форме, согласно приложению №4 к настоящему Административному регламенту.

2.8. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

2.9. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.10. Время ожидания заявителя в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и получении результата не должно превышать 30 минут.

2.11. Запрос, в том числе в электронной форме, регистрируется в течение 10 минут с момента поступления.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, размещению и оформлению информации о порядке предоставления услуги.

2.12.1. Требования к оформлению входа в здания.

Вход в здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, должен быть оборудован информационными табличками (вывесками), содержащими следующую информацию:

- наименование;
- место нахождения.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.12.2. Требования к присутственным местам.

Прием получателей муниципальной услуги осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях и залах обслуживания (присутственных местах).

Помещения для предоставления муниципальной услуги, как правило, размещаются на нижних этажах зданий.

Присутственные места включают места для ожидания, информирования и приема получателей муниципальной услуги.

Присутственные места должны быть оборудованы системой кондиционирования воздуха либо вентиляторами, а также противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

В месте предоставления услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования.

2.12.3. Требования к местам для информирования.

Места информирования, предназначенные для ознакомления получателей муниципальной услуги с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами (стойками) для письма.

Информационные стенды, столы (стойки) для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лицам, имеющим ограничения в передвижении, в том числе инвалидов-колясочников.

2.12.4. Требования к местам для ожидания.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для получателей услуг.

Места для подготовки требуемых документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений, ручками и бумагой.

2.12.5. Требования к местам приема получателей муниципальной услуги.

Количество одновременно работающих кабинетов должно обеспечивать выполнение требований к максимально допустимому времени ожидания в очереди.

Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера и названия кабинета;

фамилии, имени, отчества и должности лица, осуществляющего прием; времени перерыва на обед, технического перерыва.

Специалист уполномоченной организации, осуществляющий прием, обеспечивается личной идентификационной карточкой и (или) настольной табличкой.

Место для приема посетителя должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и размещения документов.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одним специалистом одновременно ведется прием только одного посетителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускается.

2.12.6. Требования к размещению и оформлению информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

Визуальная, текстовая и мультимедийная информация размещается на информационном стенде или информационном терминале в месте ожидания, а также на портале государственных услуг и интернет-странице уполномоченной организации.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию посетителями этой информации.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.13.1. Количественным показателем доступности муниципальной услуги является время ожидания при получении услуги.

2.13.2. Качественными показателями доступности муниципальной услуги являются:

правдивость (достоверность) информации о предоставляемой муниципальной услуге;

наличие различных каналов получения услуги;

простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

2.13.3. Количественными показателями качества муниципальной услуги являются:

соблюдение сроков предоставления услуги;

количество обоснованных жалоб.

2.13.4. Показателями качества муниципальной услуги являются:

культура обслуживания (вежливость, эстетичность);

качество результатов труда специалистов (профессиональное мастерство);

возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги в устной и письменной форме, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.

2.13.5. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме обеспечивает возможность:

- подачи запроса в электронной форме;
- ознакомления заявителя с порядком предоставления муниципальной услуги через портал государственных услуг, региональную государственную информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Тамбовской области», официальный сайт Администрации города Тамбова, официальный сайт уполномоченной организации;
- консультирования заявителя.

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. Последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги представлена блок-схемой в приложении №2 к настоящему Административному регламенту.

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

- прием запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- регистрация запроса и его передача на исполнение;
- изучение содержания поступившего запроса;
- исполнение запроса.

3.3. Прием запроса о предоставлении муниципальной услуги.

3.3.1. Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является устный или письменный запрос заявителя в уполномоченную организацию по форме согласно приложению №3 к настоящему Административному регламенту.

Отказ в приеме запроса осуществляется по основаниям и в форме, указанным в п. 2.7. настоящего Административного регламента.

3.3.2. Запрос может поступить одним из следующих способов:

- при обращении в форме личного посещения уполномоченной организации или телефонного обращения;
- при письменном обращении в форме почтового отправления или электронном обращении.

3.3.3. При личном обращении заявителя о предоставлении муниципальной услуги специалист, ответственный за оказание муниципальной услуги:

- рассматривает содержание запроса в течение 5 минут;
- предварительно устанавливает наличие информации, необходимой для исполнения запроса, в течение 15 минут;
- в случае наличия информации по запросу предоставляет заявителю запрашиваемую информацию в течение 30 минут;

в случае отсутствия информации по запросу предлагает заявителю оформить запрос в письменной форме (приложение №3 к настоящему Административному регламенту).

3.3.4. При письменном обращении заявителя о предоставлении муниципальной услуги:

в соответствии с делопроизводством запрос регистрируется и передается руководителю уполномоченной организации в день поступления;

в течение 1 рабочего дня руководитель уполномоченной организации назначает ответственного специалиста для рассмотрения запроса заявителя;

запрос рассматривается специалистом, осуществляется подготовка проекта ответа, который направляется на подпись руководителю в течение 3 рабочих дней;

в течение 1 рабочего дня руководитель уполномоченной организации подписывает проект ответа на запрос заявителя;

ответ в день подписания руководителем регистрируется в уполномоченном органе;

в течение 1 рабочего дня письменный ответ заявителю направляется письмом, электронной почтой, факсом в зависимости от способа обращения заявителя или от способа доставки, указанного в письменном обращении или направляет мотивированный отказ в случаях, указанных в пункте 2.7 настоящего Административного регламента

Максимальный срок исполнения услуги - не более 5 рабочих дней.

3.3.5. При поступлении электронного обращения (запроса) заявителя с указанием адреса электронной почты ему направляется уведомление о приеме обращения (запроса) к рассмотрению в течение 1 рабочего дня. Электронное обращение (запрос) распечатывается, и в дальнейшем работа с ним ведется в порядке, установленном для письменных запросов. Максимальный срок исполнения услуги - не более 5 рабочих дней.

3.3.6. Ответственным за выполнение административных действий, указанных в подпункте 3.3.3, абзацах 2, 4, 6, 7 подпункта 3.3.4. настоящего Административного регламента, является специалист.

Ответственным за выполнение административных действий, указанных в абзацах 3, 5 подпункта 3.3.4 настоящего Административного регламента, является руководитель уполномоченной организации.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Внутренний контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется руководителем уполномоченной организации, начальником управления дошкольного образования Администрации города Тамбова, заместителем главы Администрации города Тамбова по компетенции, главой Администрации города Тамбова.

4.2. Внешний контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляют Тамбовская городская Дума, органы прокуратуры и другие уполномоченные федеральными законами органы, осуществляющие надзор за исполнением органами местного самоуправления и должностными лицами требований законодательства Российской Федерации.

Контроль над полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги также может быть осуществлен со стороны граждан, подавших заявление о предоставлении муниципальной услуги.

4.3. Контроль над полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) руководителей и специалистов.

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

Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги в уполномоченной организации формируется комиссия, состав которой утверждается приказом, а результаты деятельности оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется на основании приказа руководителя уполномоченной организации не реже одного раза в год. Проверка также проводится по конкретному обращению заявителя.

4.4. Специалист, осуществляющий консультирование и прием запросов о предоставлении муниципальной услуги, несет ответственность за качество и полноту предоставляемой при консультировании информации, прием и сохранность документов, соблюдение установленного срока рассмотрения заявлений о предоставлении муниципальной услуги в соответствии с настоящим Административным регламентом.

4.5. За несоблюдение последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятие необоснованных решений виновные лица несут ответственность в соответствии действующим законодательством.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) уполномоченной организации, а также специалистов уполномоченной организации, предоставляющих муниципальную услугу

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) уполномоченной организации, руководителя и специалистов, а также

принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги в досудебном порядке.

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

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

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных настоящим Административным регламентом, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено настоящим Административным регламентом, у заявителя;

отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены настоящим Административным регламентом;

затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы.

5.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы.

5.3. Жалобы на действия (бездействие) должностных лиц и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, заявитель может направить:

в уполномоченную организацию по адресу, указанному в приложении №1 к настоящему Административному регламенту, при обжаловании действий или бездействия специалистов уполномоченной организации;

в управление дошкольного образования Администрации города Тамбова по адресу: 392008, г. Тамбов, ул. Советская 182, телефоны (4752) 48-19-04, 48-27-35, 48-18-91 (при обжаловании действий или бездействия руководителя уполномоченной организации и специалистов);

в Администрацию города Тамбова по адресу: 392000, г. Тамбов, ул. Коммунальная, д. 6, телефон (4752) 72-90-62 (при обжаловании действий или бездействия руководителя уполномоченной организации).

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе и (или) в электронной форме.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Жалоба, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. Получатель муниципальной услуги в своем письменном обращении (жалобе) указывает:

наименование уполномоченной организации, должностного лица либо специалиста, 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) уполномоченной организации, должностного лица либо специалиста;

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

5.7. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований получателя муниципальной услуги либо об отказе в удовлетворении жалобы.

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.

5.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.