

Приложение
к постановлению администрации
города Мурманска
от 25.11.2016 № 3606

Административный регламент
предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации
об организации общедоступного и бесплатного дошкольного,
начального общего, основного общего, среднего общего образования,
а также дополнительного образования в образовательных
организациях города Мурманска»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

1.1.1. Административный регламент (далее – регламент) регулирует порядок предоставления информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в образовательных организациях города Мурманска.

1.1.2. Настоящий регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определяет стандарт предоставления муниципальной услуги, сроки и последовательность административных действий и административных процедур при предоставлении муниципальной услуги (далее – муниципальная услуга).

1.2. Описание заявителей

Заявителями на предоставление муниципальной услуги (далее – заявители) являются юридические лица, а также физические лица – граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства.

1.3. Информирование о порядке
предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Информация об администрации города Мурманска (далее – Администрация):

- адрес местонахождения: 183006, г. Мурманск, проспект Ленина, д. 75;
- адрес официального сайта в сети Интернет: www.citymurmansk.ru;
- адрес электронной почты: citymurmansk@citymurmansk.ru;
- справочные телефоны: 8 (8152) 45-55-72;

- факс: 8 (8152) 45-84-01;
- время работы: с 09.00. до 17.30, пятница с 09.00 до 16.00, обед с 13.00 по 14.00, выходные дни: суббота, воскресенье.

1.3.2. Информация о структурном подразделении Администрации, ответственном за предоставление муниципальной услуги:

- наименование: комитет по образованию администрации города Мурманска (далее – комитет);
- адрес местонахождения: 183038, г. Мурманск, проспект Ленина, д. 51;
- адрес официального сайта в сети Интернет: www.citymurmansk.ru;
- адрес электронной почты: obrazovanie@citymurmansk.ru;
- справочные телефоны: 8 (8152) 40-26-83, 40-26-78, 40-26-77, 40-26-75, 40-26-82, 40-26-81, 40-26-79, 40-26-76, 40-26-73, 40-26-68;
- телефон автоинформатора: 8 (8152) 40-26-70;
- факс: 8 (8152) 40-26-66;
- время работы: с 09.00. до 17.30, пятница с 09.00 до 16.00, обед с 13.00 по 14.00, выходные дни: суббота, воскресенье.

1.3.3. Информация о Государственном областном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Мурманской области» (далее – ГОБУ «МФЦ МО»), уполномоченном на прием, регистрацию заявления и выдачу конечного результата:

- адрес:
 - а) Ленинский административный округ города Мурманска: 183034, г. Мурманск, ул. Алексея Хлобыстова, дом 26;
 - б) Октябрьский административный округ города Мурманска: 183038, г. Мурманск, проспект Ленина, дом 45;
 - в) Первомайский административный округ города Мурманска: 183052, г. Мурманск, ул. Генерала Щербакова, дом 26;
- адрес официального сайта в сети Интернет: www.mfc51.ru;
- адрес электронной почты: info@mfc51.ru;
- справочные телефоны: 8 (8152) 44-34-58, 44-74-47, 52-12-89, 52-12-35, 22-60-36, 22-61-08;
- факс: 8 (8152) 99-40-40;
- время работы: понедельник с 09.00 до 19.00, вторник с 10.00 до 20.00, среда с 09.00 до 19.00, четверг с 08.00 до 18.00, пятница с 08.00 до 18.00, суббота с 10.00 до 15.00, без перерыва на обед, выходной день: воскресенье.

1.3.4. Сведения, указанные в подпунктах 1.3.1 – 1.3.3 настоящего регламента, размещаются:

- на официальном сайте Администрации в сети Интернет;
- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций): <http://www.gosuslugi.ru>;
- на региональном портале государственных и муниципальных услуг: <http://51.gosuslugi.ru>).

1.3.5. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется с использованием:

- средств телефонной связи;
- средств почтовой связи;
- электронной почты;
- сети Интернет, в том числе официального сайта Администрации, комитета, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) и регионального портала государственных и муниципальных услуг;
- печатных информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.);
- информационных стендов.

1.3.6. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляют муниципальные служащие.

1.3.7. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе ее выполнения осуществляется путем устного и письменного консультирования.

1.3.8. Устное консультирование осуществляется посредством средств телефонной связи, при личном приеме.

1.3.9. При ответе на телефонные звонки муниципальный служащий, ответственный за прием и консультирование, обязан:

- назвать наименование органа, должность, свою фамилию, имя, отчество;
- отвечать корректно, не допускать в это время разговоров с другими людьми.

Максимальное время телефонного разговора не превышает 15 минут.

1.3.10. При ответе на телефонные звонки и при устном обращении граждан муниципальный служащий, ответственный за прием и консультирование, в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно.

Если муниципальный служащий не может дать ответ самостоятельно либо подготовка ответа требует продолжительного времени, он обязан выбрать один из вариантов дальнейших действий:

- а) предложить обратившемуся лицу изложить суть обращения в письменной форме;
- б) назначить другое удобное для заявителей время для консультации.

1.3.11. Письменные разъяснения даются комитетом при наличии письменного обращения. Муниципальные служащие, ответственные за прием и консультирование граждан, квалифицированно готовят разъяснения в пределах своей компетенции.

1.3.12. Председатель комитета либо лицо, исполняющее его обязанности, определяет исполнителя для подготовки ответа по каждому конкретному письменному обращению.

1.3.13. Письменный ответ подписывает председатель комитета либо лицо, исполняющее его обязанности. Ответ должен содержать фамилию, инициалы и телефон исполнителя.

Исполнитель направляет ответ письмом, электронной почтой, факсом либо с использованием сети Интернет в зависимости от способа обращения за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении, в том числе нарочным.

Ответ на обращение, полученное по электронной почте в режиме вопросов-ответов, размещается в сети Интернет на официальном сайте комитета.

1.3.14. Срок подготовки письменного ответа составляет 15 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

1.3.15. Результатом информирования и консультирования является предоставление обратившемуся лицу информации:

- об органе, предоставляющем муниципальную услугу (наименование, номер телефона, почтовый и электронный адрес), времени приема заявителей;
- о перечне документов, необходимых для оказания муниципальной услуги;
- о сроках предоставления муниципальной услуги;
- об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципальных служащих.

Кроме того, муниципальные служащие оказывают помощь заявителям в заполнении заявления при предоставлении муниципальной услуги.

1.3.16. Муниципальные служащие, ответственные за прием и консультирование граждан (лично или по телефону), обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

1.3.17. В печатных информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.д.), на информационных стендах, на официальном сайте Администрации, комитета, Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и региональном портале государственных и муниципальных услуг размещается следующая информация:

- а) сведения о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты, официальных сайтах Администрации, комитета;
- б) сведения о графике работы Администрации, комитета;
- в) сведения о графике приема граждан;
- г) настоящий регламент;
- д) основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- е) перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- ж) форма (образец) заявления;
- з) порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц комитета и муниципальных служащих.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего

общего образования, а также дополнительного образования в образовательных организациях города Мурманска.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Предоставление муниципальной услуги осуществляет комитет.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

- предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в образовательных организациях города Мурманска;
- направление уведомления об отказе в предоставлении информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в образовательных организациях города Мурманска.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги составляет 10 рабочих дней со дня регистрации заявления, указанного в пункте 2.6 настоящего регламента.

Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги составляет один рабочий день.

2.4.2. Максимальное время ожидания заявителей в очереди при личной подаче заявления и документов о предоставлении муниципальной услуги и получения результата предоставления муниципальной услуги не превышает 15 минут.

2.4.3. В отдельных случаях по письменной просьбе заявителей ответ на заявление выдается на руки. Срок ожидания при получении ответа на заявление не превышает 15 минут.

2.4.4. Срок ожидания заявителей в очереди на личном приеме к должностному лицу не превышает 15 минут.

2.4.5. Приостановление предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конвенцией о правах ребенка, одобренной Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989¹;
- Конституцией Российской Федерации²;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»³;
- Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»⁴;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»⁵;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»⁶;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»⁷;
- Законом Мурманской области от 28.06.2013 № 1649-01-ЗМО «Об образовании в Мурманской области»⁸;
- Уставом муниципального образования город Мурманск⁹;
- постановлением администрации города Мурманска от 26.02.2009 № 321 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании город Мурманск»¹⁰;
- настоящим регламентом.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для получения муниципальной услуги заявители предоставляют в комитет заявление о предоставлении муниципальной услуги согласно приложению № 1 к настоящему регламенту (далее - заявление).

2.6.2. Заявление, указанное в пункте 2.6.1 настоящего регламента, подается в комитет заявителями лично или направляется почтовым отправлением, а также представляется в форме электронного документа, порядок оформления которого определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации, Правительства Мурманской области и органами местного самоуправления, и направляется в комитет с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая региональный портал государственных и муниципальных услуг (51.gosuslugi.ru).

¹ Сборник международных договоров СССР, выпуск XLVI, 1993

² Собрание законодательства РФ, 04.08.2014, № 31, ст. 4398

³ Собрание законодательства РФ, 06.10.2003, № 40, ст. 3822

⁴ Собрание законодательства РФ, 03.08.1998, № 31, ст.3802

⁵ Собрание законодательства РФ, 08.05.2006, № 19, ст. 2060

⁶ «Российская газета», 30.07.2010, № 168

⁷ Собрание законодательства РФ, 31.12.2012, № 53 (ч.1), ст.7598

⁸ «Мурманский Вестник», 09.07.2013, № 124-125, с. 7

⁹ «Вечерний Мурманск», спецвыпуск, 10.11.2006, стр. 1-12

¹⁰ «Вечерний Мурманск», 15.03.2011, № 42, с. 6-7

2.6.3. Обязанность по предоставлению заявления возложена на заявителей.

2.6.4. Не допускается истребование от заявителей:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении исполнительных органов или областных учреждений, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.7. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.7.1. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также для приостановления муниципальной услуги не установлены.

2.7.2. Основанием для отказа в приеме документов, поступивших в электронном виде, является:

- отсутствие электронной подписи;
- если в результате проверки простой или усиленной квалифицированной электронной подписи выявлено несоблюдение установленных Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» условий признания ее действительности;
- наличие повреждений файла, не позволяющих получить доступ к информации, содержащейся в документе, средствами программного обеспечения, находящегося в свободном доступе.

2.7.3. Заявление остается без рассмотрения в случаях, предусмотренных статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.8. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является отсутствие необходимых для принятия решения документов, предусмотренных пунктом 2.6 настоящего регламента, или выявление в представленных

документах недостоверной, искаженной или неполной информации, в том числе представлением заявителями документов, срок действительности которых, на момент поступления, истек;

2.9. Размер оплаты, взимаемой при предоставлении муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.10. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.10.1. Доступность помещений, в которых предоставляется муниципальная услуга, включающих места для ожидания, информирования и приема заявителей муниципальной услуги, к информационным стендам с образцами заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, обеспечивается в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Центральный вход в здание, в котором расположен комитет, оборудуется специальной информационной табличкой, содержащей информацию о наименовании комитета.

2.10.2. Помещение, предназначенное для ознакомления заявителей с информационными материалами, оснащается:

- информационными стендами;
- стульями и столами для возможности заполнения заявления и оформления документов.

На информационных стендах размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих сведения о порядке предоставления муниципальной услуги;
- извлечения из текста настоящего регламента;
- блок-схема и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц комитета и муниципальных служащих.

2.10.3. Места для ожидания приема и заполнения заявления оборудуются информационными стендами, столами и стульями.

2.10.4. В помещениях, где осуществляется прием заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, предусматривается оформление заявителями необходимых документов.

2.10.5. Рабочие места муниципальных служащих, ответственных за предоставление муниципальной услуги, оснащаются настенными вывесками с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

2.10.6. Рабочее место муниципального служащего оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством и другой оргтехниккой, позволяющей своевременно и в полном объеме организовать предоставление муниципальной услуги.

2.10.7. Все помещения для предоставления муниципальной услуги соответствуют санитарно-гигиеническим правилам и нормам, а также требованиям противопожарной безопасности.

2.11. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги и их значения приведены в приложении № 2 к настоящему регламенту.

2.12. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги

2.12.1. При обращении за предоставлением услуги с использованием информационно-телекоммуникационных сетей (далее - ТКС) общего пользования, в том числе сети Интернет, заявление и прилагаемые документы подписываются соответствующей электронной подписью в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг» (в случае если федеральными законами, нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации используемый вид электронной подписи не установлен).

2.12.2. При обращении заявителей за получением муниципальной услуги в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, а также в целях обеспечения проверки действительности усиленной квалифицированной электронной подписи Заявителей, использованной при обращении за получением муниципальной услуги, перечень классов средств электронных подписей и удостоверяющих центров, допустимых для совершения указанных действий, определяется в соответствии с приказом ФСБ РФ от 27.12.2011 № 796 «Об утверждении требований к средствам электронной подписи и требований к средствам удостоверяющего центра».

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Общие положения

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

- прием документов и регистрация заявления для предоставления муниципальной услуги;
- принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- направление информации о предоставлении муниципальной услуги или направление уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.1.2. Последовательность действий по предоставлению муниципальной услуги отражена в блок-схеме согласно приложению № 3 к настоящему регламенту.

3.2. Прием документов и регистрация заявления для предоставления муниципальной услуги

3.2.1. Основанием для начала исполнения административного действия в рамках предоставления муниципальной услуги является поступление от заявителей заявления в комитет о предоставлении муниципальной услуги.

3.2.2. Прием и регистрация заявления в комитете осуществляется муниципальным служащим, ответственным за прием и регистрацию документов, в течение рабочего дня с момента поступления в комитет. Регистрация заявления производится в журнале регистрации входящей корреспонденции.

3.2.3. Муниципальный служащий, ответственный за прием и регистрацию документов, ставит на заявлении отметку с указанием номера входящего документа и передает председателю комитета для резолюции.

3.2.4. В случае поступления заявления через региональный портал государственных и муниципальных услуг муниципальный служащий, ответственный за прием заявления в электронной форме, с использованием программного обеспечения комитета, в день поступления заявления:

- проверяет заявление, полноту и правильность заполнения заявления; уведомление о получении заявления формируется в личном кабинете заявителей на портале государственных и муниципальных услуг в автоматическом режиме;

- в случае наличия оснований для отказа в приеме заявления, указанных в пункте 2.7 настоящего регламента:

- 1) формирует уведомление об отказе в приеме заявления с указанием причин отказа;

- 2) подписывает уведомление усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица комитета и отправляет на региональный портал государственных и муниципальных услуг;

- в случае отсутствия оснований для отказа в приеме заявления, указанных в пункте 2.7 настоящего регламента:

- 1) регистрирует заявление;

- 2) направляет информацию о регистрации заявления в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица комитета на портал

государственных и муниципальных услуг;

3) распечатывает заявление и выполняет дальнейшие действия в соответствии с административными процедурами, указанными в настоящем регламенте.

В день получения заявления в электронной форме по ТКС муниципальный служащий, ответственный за прием заявления в электронной форме, выполняет с использованием программного обеспечения комитета следующие действия:

1) проверяет подлинность усиленной квалифицированной электронной подписи заявителей с использованием системного криптографического программного обеспечения;

2) формирует извещение о получении заявления, подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица комитета и отправляет его заявителям;

3) проверяет наличие оснований для отказа в приеме заявления, указанных в пункте 2.7 настоящего регламента.

При наличии хотя бы одного из оснований, указанных в пункте 2.7 настоящего регламента, муниципальный служащий, ответственный за прием заявления в электронной форме, в течение одного рабочего дня с момента получения заявления выполняет с использованием программного обеспечения комитета следующие действия:

1) формирует уведомление об отказе в приеме заявления с указанием причин отказа или сообщение об ошибке в случае невозможности расшифровать заявление;

2) подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица комитета уведомление об отказе в приеме заявления;

3) отправляет уведомление об отказе в приеме (сообщение об ошибке) заявителям.

При отсутствии оснований, указанных в пункте 2.7 настоящего регламента, муниципальный служащий, ответственный за прием заявления в электронной форме, в течение одного рабочего дня с момента получения заявления выполняет с использованием программного обеспечения комитета следующие действия:

1) регистрирует заявление, формирует уведомление о приеме заявления, подписывает уведомление усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица комитета;

2) отправляет уведомление о приеме заявления заявителям;

3) распечатывает заявление и выполняет дальнейшие действия в соответствии с административными процедурами, указанными в настоящем регламенте.

О ходе рассмотрения заявления, полученного через региональный портал государственных и муниципальных услуг, муниципальный служащий, ответственный за предоставление услуги, направляет информацию в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица комитета, на портал государственных и муниципальных услуг.

3.3. Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги

3.3.1. Председатель комитета либо лицо, исполняющее его обязанности, в течение одного рабочего дня со дня регистрации заявления рассматривает заявление и выносит резолюцию муниципальному служащему.

Муниципальный служащий в течение одного рабочего дня со дня получения заявления рассматривает заявление, выносит резолюцию с указанием фамилии муниципального служащего, ответственного за предоставление муниципальной услуги по данному заявлению.

3.3.2. Муниципальный служащий, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в течение трех рабочих дней со дня поступления ему заявления определяет основания для предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.3. При предоставлении муниципальной услуги муниципальный служащий готовит заявителям информацию о предоставлении муниципальной услуги.

3.3.4. При отказе в предоставлении муниципальной услуги муниципальный служащий готовит заявителям уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.4. Предоставление муниципальной услуги или направление уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги

Муниципальный служащий, ответственный за делопроизводство, направляет заявителям информацию о предоставлении муниципальной услуги согласно приложению № 4 к настоящему регламенту или уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги согласно приложению № 5 к настоящему регламенту не позднее следующего рабочего дня после подписания.

4. Формы контроля за исполнением регламента

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

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений муниципальными служащими, ответственными за предоставление муниципальной услуги, осуществляет председатель комитета либо лицо, исполняющее его обязанности.

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

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. Плановые проверки проводятся на основании годовых планов работы комитета. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки).

4.2.2. Внеплановые проверки проводятся по обращениям заявителей с жалобами на нарушение их прав и законных интересов в ходе предоставления муниципальных услуг, а также на основании документов и сведений, указывающих на нарушение исполнения регламента.

В ходе проверок:

- проверяется соблюдение сроков и последовательности исполнения административных процедур;
- выявляются нарушения прав заявителей, недостатки, допущенные в ходе предоставления муниципальных услуг.

4.2.3. По результатам проведенных проверок, оформленным документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав заявителей председатель комитета либо лицо, исполняющее его обязанности, рассматривает вопрос о привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности.

4.3. Ответственность муниципальных служащих за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги

4.3.1. Муниципальные служащие, ответственные за предоставление муниципальной услуги, в том числе за консультирование, несут персональную ответственность за предоставление муниципальной услуги.

Персональная ответственность за соблюдение муниципальными служащими требований регламента закрепляется в должностных инструкциях, утверждаемых председателем комитета, исходя из прав и обязанностей комитета.

4.3.2. Муниципальный служащий, ответственный за консультирование и информирование граждан, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

Муниципальный служащий, ответственный за ведение делопроизводства, несет персональную ответственность за прием, регистрацию, передачу на исполнение и направление документов адресатам в установленные регламентом сроки.

Муниципальный служащий, ответственный за принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги, несет персональную ответственность за правильность вынесенного соответствующего решения.

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. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений муниципальными служащими, ответственными за прием и подготовку документов, осуществляет председатель комитета либо лицо, исполняющее его обязанности.

4.4.2. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется посредством открытости деятельности комитета при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

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

5.1. Решения, действия (бездействие) комитета, его должностных лиц или муниципальных служащих, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, обжалуются в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Заявители обращаются с жалобой, в том числе в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование представления заявителями документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителей;

д) 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;

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

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

5.3. Жалоба подается в комитет в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителей, или в электронной форме.

5.4. Жалоба должна содержать:

а) наименование комитета, должностного лица либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителей, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителям;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) комитета, его должностного лица либо муниципального служащего;

г) доводы, на основании которых заявители не согласны с решением и действием (бездействием) комитета, его должностного лица либо муниципального служащего. Заявителями могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителей, либо их копии.

5.5. В случае если жалоба подается через представителя заявителей, предоставляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителей. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителей, представляется:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителей и подписанная руководителем заявителей или уполномоченного 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 заявителей без доверенности.

5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется комитетом в месте предоставления муниципальной услуги. Жалоба в письменной форме направляется по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявители представляют документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.7. В электронной форме жалоба подается заявителями посредством:

- а) официального сайта администрации города Мурманска в сети Интернет (www.citymurmansk.ru);
- б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru);
- в) регионального портала государственных и муниципальных услуг (www.51.gosuslugi.ru).

5.8. При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5.5 настоящего регламента, представляются в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителей, не требуется.

5.9. Жалоба, поступившая в комитет, порядок предоставления которой нарушен, рассматривается комитетом. В случае если обжалуются решения председателя комитета либо лица, исполняющего его обязанности, жалоба подается в Администрацию и рассматривается ею в соответствии с настоящим регламентом.

5.10. Жалоба подается заявителями через ГОБУ «МФЦ МО». При поступлении жалобы ГОБУ «МФЦ МО» обеспечивает ее передачу в комитет в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между ГОБУ «МФЦ МО» и комитетом (далее – соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги ГОБУ «МФЦ МО» рассматривается в соответствии с настоящим регламентом комитетом в соответствии с соглашением о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в комитете.

5.11. В комитете определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего регламента.

5.12. Комитет обеспечивает:

- а) оснащение мест приема жалоб;
- б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) комитета, его должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте комитета, на официальном сайте Администрации;
- в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) комитета, его должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;
- г) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления ГОБУ «МФЦ МО» приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

д) формирование и представление ежеквартально в отдел административной и организационной работы Администрации отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

5.13. Жалоба, поступившая в комитет, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены комитетом.

5.14. В случае обжалования отказа комитета, его должностного лица в приеме документов у заявителей либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителями нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.15. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» комитет принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы комитет устраняет выявленные нарушения, в том числе выдает заявителям результат муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.16. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, комитет направляет заявителям в письменной форме и, по желанию заявителей, в электронной форме, мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.17. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- а) наименование комитета, должность, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- в) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) или наименование заявителей;
- г) основания для принятия решения по жалобе;
- д) принятое по жалобе решение;
- е) в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;
- ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается председателем комитета либо лицом, исполняющим его обязанности.

5.19. Комитет отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего регламента в отношении тех же заявителей и по тому же предмету жалобы.

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации
об организации общедоступного
и бесплатного дошкольного, начального
общего, основного общего, среднего общего
образования, а также дополнительного
образования в образовательных
организациях города Мурманска»

Комитет по образованию
администрации города Мурманска

(фамилия, имя, отчество муниципального
служащего комитета)

(фамилия, имя, отчество заявителей,
почтовый адрес)

заявление
о предоставлении муниципальной услуги

Прошу предоставить информацию об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в образовательных организациях города Мурманска.

(суть заявления о предоставлении муниципальной услуги)

Личная подпись заявителей и дата

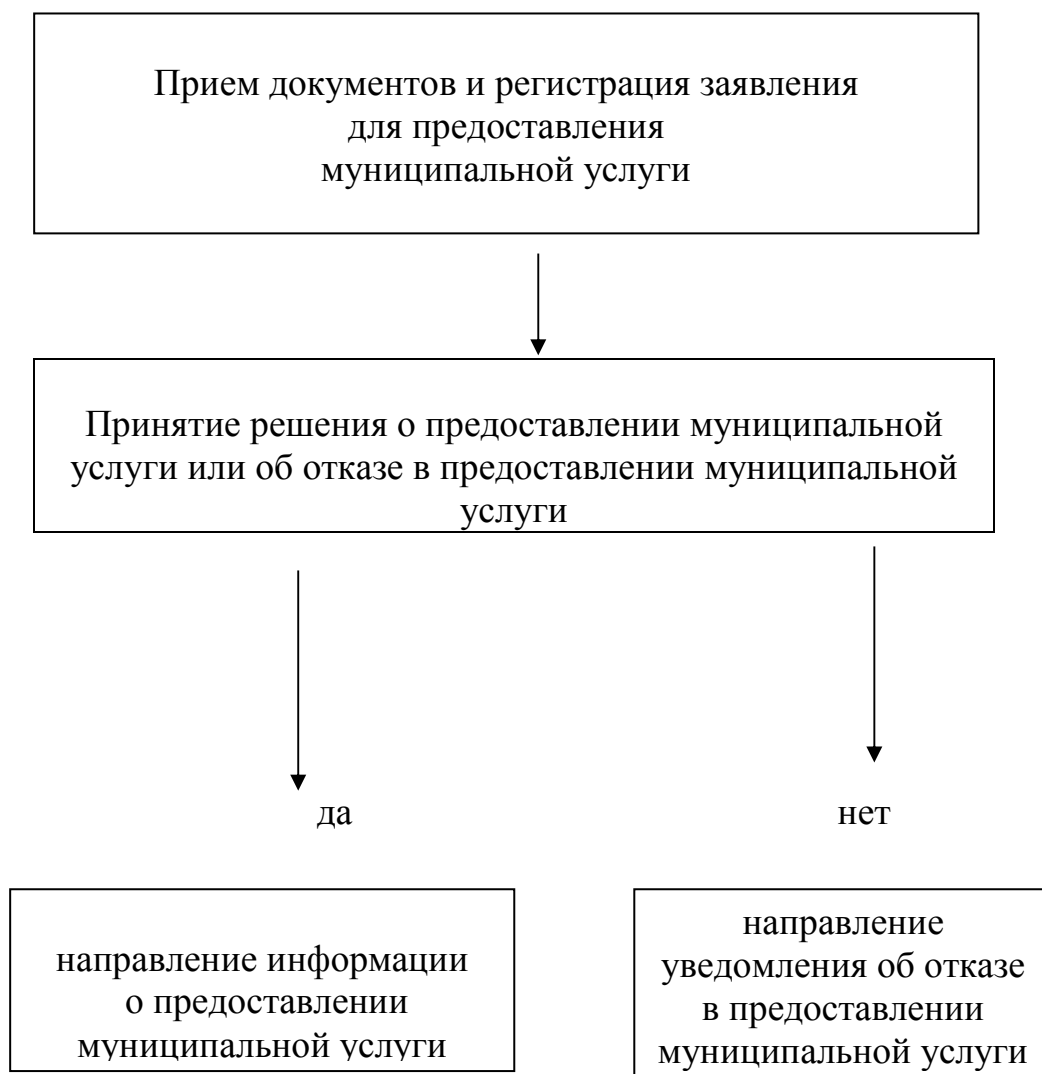
Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации
об организации общедоступного
и бесплатного дошкольного, начального
общего, основного общего, среднего общего
образования, а также дополнительного
образования в образовательных
организациях города Мурманска»

Показатели
доступности, качества предоставления муниципальной услуги
и их значения

№ п/п	Показатели доступности и качества муниципальной услуги	Нормативное значение показателя (%)
Показатели доступности муниципальной услуги		
1.	Процент заявителей, ожидавших в очереди при подаче заявления не более 10 минут	100
2.	Процент заявителей, удовлетворенных графиком работы комитета	100
3.	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (процент случаев предоставления услуги в установленный срок с момента приема документов)	100
4.	Количество обоснованных жалоб	0
5.	Количество взаимодействий заявителей с муниципальным служащим комитета, ответственным за предоставление муниципальной услуги, при предоставлении муниципальной услуги - не более 2	100
Показатели качества муниципальной услуги		
6.	Достоверность и полнота информации о предоставляемой муниципальной услуге	100
7.	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (процент заявителей, обратившихся за консультацией)	10
8.	Процент заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания муниципальных служащих (вежливость)	100
9.	Процент заявителей, удовлетворенных качеством результатов труда муниципальных служащих (профессиональное мастерство)	95

Приложение № 3
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации
об организации общедоступного
и бесплатного дошкольного, начального
общего, основного общего, среднего общего
образования, а также дополнительного
образования в образовательных
организациях города Мурманска»

Блок-схема
последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги



Приложение № 4
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации
об организации общедоступного
и бесплатного дошкольного, начального
общего, основного общего, среднего общего
образования, а также дополнительного
образования в образовательных
организациях города Мурманска»

На бланке комитета

_____,
(инициалы, фамилия заявителей)
Адрес: _____

*Информация о предоставлении
муниципальной услуги*

Уважаемый (ая) _____!
(имя, отчество заявителей)

Рассмотрев Ваше заявление о предоставлении информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в образовательных организациях города Мурманска, сообщаем, что _____

(указывается информация о предоставлении муниципальной услуги)

Председатель комитета

/Ф.И.О./

Приложение № 5
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации
об организации общедоступного
и бесплатного дошкольного, начального
общего, основного общего, среднего общего
образования, а также дополнительного
образования в образовательных
организациях города Мурманска»

На бланке комитета

(инициалы, фамилия заявителей)
Адрес: _____

*Уведомление об отказе
в предоставлении муниципальной услуги*

Уважаемый (ая) _____!
(имя, отчество заявителей)

Рассмотрев Ваше заявление о предоставлении информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в образовательных организациях города Мурманска, сообщаем, что предоставить информацию не имеем возможности по причине _____

(указывается причина отказа в предоставлении муниципальной услуги)

Председатель комитета

/Ф.И.О./
