



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЕССЕНТУКИ
Ставропольского края

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

05.05.2022

г. Ессентуки

№ 818

Об утверждении Административного регламента предоставления образовательными организациями, подведомственными министерству образования Ставропольского края, государственной услуги «Предоставление информации об образовательных программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», приказом Министерства образования Ставропольского края от 22 апреля 2020 г. № 496-пр (в редакции от 06.12.2021 г.) «Об утверждении административного регламента предоставления образовательными организациями, подведомственными министерству образования Ставропольского края, государственной услуги «Предоставление информации об образовательных программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках», администрация города Ессентуки

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления образовательными организациями, подведомственными министерству образования Ставропольского края, государственной услуги «Предоставление информации об образовательных программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках (далее – административный регламент).

2. Признать утратившими силу п.4 постановления Администрации города Эссентуки от 27.09.2017 № 1319 «Об утверждении административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг Управлением образования администрации города Эссентуки» в части утверждения Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках», постановление Администрации города Эссентуки от 16.01.2019 № 28 «О внесении изменений в административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках».

3. Отделу по организационным и кадровым вопросам администрации города Эссентуки (Радинская Н.А.) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации города Эссентуки и Думы города Эссентуки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации города Эссентуки Е.В.Герасимова.

5. Настоящее постановление вступает в силу с момента его обнародования на официальном сайте администрации города Эссентуки и Думы города Эссентуки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Глава города Эссентуки

А.Ю.Некростов

Проект вносит начальник
управления образования
администрации города Эссентуки

А.Н.Данилов

Проект визируют:

первый заместитель главы администрации
города Эссентуки

Е.В.Герасимов

управляющий делами
администрации города Эссентуки

Н.Н.Попова

заведующий общим отделом
администрации города Эссентуки

Н.А.Жучкова

заместитель заведующего отделом
правового обеспечения
администрации города Эссентуки

В.С.Дусев

Проект подготовлен
главный специалист-
юрисконсульт управления образования
администрации города Эссентуки

И.В.Давыдова

Приложение
к постановлению администрации
города Ессентуки
от _____ № _____

Административный регламент
предоставления образовательными организациями, подведомственными
министерству образования Ставропольского края, государственной услуги
«Предоставление информации об образовательных программах учебных
курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных
графиках»

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент предоставления государственными образовательными организациями, подведомственными министерству образования Ставропольского края, государственной услуги "Предоставление информации об образовательных программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках" (далее - Административный регламент) устанавливает сроки и последовательность административных процедур (действий) исполнителя государственной услуги, а также порядок их взаимодействия с заявителями при предоставлении информации об образовательных программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках.

Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности услуги, создания комфортных условий для получателей услуги, в том числе в электронной форме с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (www.gosuslugi.ru) и государственной информационной системы Ставропольского края "Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края" (www.26gosuslugi.ru) (далее соответственно - Единый портал, региональный портал).

1.2. Круг заявителей

Заявителями являются граждане Российской Федерации, лица без гражданства и иностранные граждане на равных основаниях, если иное не предусмотрено законом или международным договором Российской Федерации.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги.

1.3.1. Информация о месте нахождения и графике работы (способы получения данной информации) органа, предоставляющего услугу

Адреса, график работы Учреждений представлены в приложении 1 к Административному регламенту.

1.3.2. Справочные телефоны органа, предоставляющего услугу, в т.ч. телефона-автоинформатора

Телефоны Учреждений представлены в приложении 1 к Административному регламенту.

1.3.3. Адреса официальных сайтов органа, предоставляющего услугу, в сети Интернет, содержащих информацию о предоставлении услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, адреса их электронной почты:

Адрес официального сайта администрации города Ессентуки: <http://adm-essentuki.ru>;

Адрес официального сайта управления образования администрации города Ессентуки: <http://uoyses.edusite.ru/>

Электронная почта управления образования администрации города Ессентуки: esentuk@stavminobr.ru.

Подача заявления и электронных образов документов (сканированный документ), в электронном виде осуществляется через официальный сайт управления образования администрации города Ессентуки в сети Интернет, адрес которого указан выше.

1.4. Для получения информации о порядке предоставления государственной услуги и сведений о ходе предоставления государственной услуги заявители обращаются:

- лично;

- путем письменного обращения с доставкой по почте или курьером;

- через официальный сайт управления образования администрации города Ессентуки и электронную почту, указанные в п. 1.3.3. Административного регламента.

- через федеральную государственную информационную систему "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" www.gosuslugi.ru.

Информация предоставляется бесплатно.

1.5. График работы управления образования администрации города Ессентуки: понедельник - пятница с 9.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00, суббота, воскресенье - выходные.

1.6. Порядок, форма и место размещения указанной в настоящем подпункте информации, в том числе на стендах в местах предоставления услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, а также на официальных сайтах органа, предоставляющего услугу, органов и организаций, участвующих в предоставлении услуги

1.7. Основными требованиями к информированию заявителей о порядке предоставления государственной услуги (далее - информирование) являются:

- 1) достоверность предоставляемой информации;
- 2) четкость изложения информации;
- 3) полнота предоставления информации;
- 4) удобство и доступность получения информации;
- 5) оперативность предоставления информации.

1.8. Предоставление информации осуществляется в виде:

- 1) индивидуального информирования заявителей;
- 2) публичного информирования заявителей.

1.9. Индивидуальное информирование проводится в форме:

- 1) устного информирования;
- 2) письменного информирования.

1.10. Индивидуальное устное информирование заявителей обеспечивается должностными лицами отделов общего образования, профессионального образования, воспитательной работы и дополнительного образования детей, сектора специального образования и здоровьесберегающих технологий министерства, государственными образовательными организациями лично и по телефону.

При индивидуальном устном информировании лично время ожидания заявителя не должно превышать 15 минут.

На индивидуальное устное информирование лично каждого заявителя должностное лицо, осуществляющее информирование, выделяет не более 10 минут.

При устном информировании по телефону ответ на телефонный звонок должностное лицо, осуществляющее информирование, начинает с информации о наименовании органа государственной власти (государственной образовательной организации), своей фамилии, имени, отчестве и должности. Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

При устном обращении заявителя должностное лицо, осуществляющее информирование, дает ответ на поставленные вопросы самостоятельно.

При невозможности должностного лица, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, должностное лицо предлагает заявителю обратиться за необходимой информацией в письменной форме или в форме электронного документа, либо назначить другое удобное для заявителя время для индивидуального устного информирования, либо переадресовать (перевести) телефонный звонок на другое должностное лицо, либо сообщить телефонный номер, по которому можно получить интересующую заявителя информацию.

Должностное лицо, осуществляющее информирование, должно: корректно и внимательно относиться к заявителям;

во время телефонного разговора произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка по другому телефонному аппарату;

в конце информирования кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать).

Должностное лицо, осуществляющее информирование, не вправе осуществлять информирование заявителей, выходящее за рамки информирования от стандартных процедур и условий оказания государственной услуги и влияющее прямо или косвенно на индивидуальные решения заявителя.

1.11. Индивидуальное письменное информирование заявителей осуществляется путем направления заявителю ответа в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении заявителя, или в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении заявителя, в срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня регистрации такого обращения.

При письменном информировании ответы на письменные обращения заявителей даются в простой, четкой и понятной форме в письменном виде и должны содержать:

ответы на поставленные вопросы;

должность, фамилию и инициалы должностного лица, подписавшего ответ;

фамилию и инициалы исполнителя;

номер телефона исполнителя.

1.12. Публичное информирование заявителей проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также путем размещения информационных материалов с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальных сайтах государственных образовательных организаций, Едином портале, региональном портале, информационных стендах, размещаемых в государственных образовательных организациях.

1.13. На информационных стендах, размещаемых в государственных образовательных организациях в местах предоставления государственной услуги, размещаются и поддерживаются в актуальном состоянии следующие информационные материалы:

исчерпывающая информация о порядке предоставления государственной услуги в виде [блок-схемы](#) предоставления государственной услуги (далее - блок-схема) (приложение 3 к настоящему Административному регламенту);

извлечения из настоящего Административного регламента (полная версия в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальных сайтах государственных образовательных организаций);

местонахождение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса официальных сайтов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", номера кабинетов, в которых предоставляется государственная

услуга, фамилии, имена, отчества и должности соответствующих должностных лиц;

перечень документов, направляемых заявителем в государственные образовательные организации, и требования к этим документам;

формы документов для заполнения, образцы заполнения документов;

перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;

порядок обжалования решения или действия (бездействия) должностных лиц министерства, предоставляющих государственную услугу.

II. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги

2.1.1. Полное наименование государственной услуги "Предоставление информации об образовательных программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках" (далее – услуга).

2.2. Наименование органа, предоставляющего услугу, а также наименования всех иных организаций, участвующих в предоставлении услуги, обращение в которые необходимо для предоставления услуги.

Услугу предоставляют муниципальные образовательные учреждения города Ессентуки, реализующие программы начального общего, основного общего, среднего общего образования, согласно приложению 1 (далее – Учреждения).

При предоставлении государственной услуги Учреждения осуществляют взаимодействие с управлением образования администрации города Ессентуки (далее – Управление), которое организует и контролирует деятельность Учреждений по предоставлению государственной услуги на территории города Ессентуки.

2.3. Для получения государственной услуги заявителю не требуется обращаться за услугами, необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги.

2.4. При предоставлении государственной услуги запрещается требовать от заявителей осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, утверждаемый нормативным правовым актом Ставропольского края.

2.5. Описание результата предоставления услуги

Результатом предоставления государственной услуги является предоставление информации об образовательных программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках государственных образовательных организаций.

Срок предоставления государственной услуги, срок приостановления государственной услуги, сроки выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги.

2.6. Срок предоставления государственной услуги при письменном обращении заявителя, в том числе обращении в электронной форме, составляет не более 30 дней, в том числе срок приема и регистрации заявления - 1 рабочий день.

Срок предоставления государственной услуги при устном обращении заявителя - не более 15 минут.

.Предоставление государственной услуги может быть приостановлено на срок до 10 дней. При этом исчисление срока предоставления государственной услуги приостанавливается.

2.7. Предоставление государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг не предусмотрено.

2.8. Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края, а также муниципальных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования)

- 1) Конституция Российской Федерации (опубликована в издании "Собрание законодательства Российской Федерации" 26.01.2009, №4, ст. 445);
- 2) Конвенция о правах ребенка (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20 ноября 1989 г.) (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989) (опубликована в издании "Сборник международных договоров СССР", выпуск XLVI, 1993);
- 3) Закон Российской Федерации от 24 июля 1998 г. №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации» (опубликован в изданиях "Собрание законодательства Российской Федерации" 03.08.1998, №31, ст.3802; "Российская газета", 05.08.1998, №147; "Российская газета", 26.07.2011, №161);
- 4) Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; («Российская газета», № 303, 31.12.2012.);
- 5) Закон Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (опубликован в изданиях «Российская газета», №95, 05.05.2006; «Собрание законодательства Российской Федерации» 08.05.2006, №19, ст.2060; «Парламентская газета», №70-71, 11.05.2006; «Российская газета» 02.07.2010);

- 6) Закон Российской Федерации от 27.07.2010 №210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
- 7) Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 8) Приказ Министерства образования Российской Федерации от 9 марта 2004 г. №1312 «Об утверждении федерального базисного учебного плана и примерных учебных планов для образовательных учреждений Российской Федерации, реализующих программы общего образования» с последующими изменениями (Вестник образования РФ № 8, 2004);
- 9) Приказ министерства образования Ставропольского края от 12 мая 2004 г. №331-пр «Об утверждении базисного учебного плана и примерных учебных планов для образовательных учреждений Ставропольского края, реализующих программы общего образования»;
- 10) Приказ министерства образования Ставропольского края от 14 мая 2008 г. № 684-пр «Об утверждении Положения о формах получения образования в образовательных учреждениях Ставропольского края, реализующих общеобразовательные программы»;
- 11) Уставы, локальные акты Учреждений и иные правовые акты.

2.9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края для предоставления государственной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления .

2.9.1. Государственная услуга предоставляется по личному [заявлению](#) заявителя (далее - заявление) по форме, указанной в приложении 2 Административного регламента.

Примерная форма [заявления](#) (Приложение 2 к настоящему административному регламенту) размещается:

на информационном стенде государственной образовательной организации;

в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте государственной образовательной организации, Едином портале, региональном портале.

Одновременно с заявлением предъявляется документ, удостоверяющий личность заявителя.

Заявители имеют право по своему усмотрению представлять другие документы.

Заявление на бумажном носителе не должно быть исполнено карандашом.

Текст заявления должен быть написан разборчиво, наименование государственной образовательной организации - без сокращения; фамилия, имя, отчество, место жительства заявителя написаны полностью. В тексте

заявления не должно быть подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений.

2.10. Документы, необходимые для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении иных организаций, участвующих в предоставлении услуги, нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края не предусмотрены.

2.11. При предоставлении государственной услуги запрещается требовать от заявителей:

представления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов исполнительной власти Ставропольского края, предоставляющих государственные услуги, иных организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, указанных в [части 6 статьи 7](#) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных [пунктом 4 части 1 статьи 7](#) Федерального закона N 210-ФЗ;

представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](#) Федерального закона N 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 настоящей статьи перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе;

представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления государственной или муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении государственной или муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, государственного или муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона N 210-ФЗ, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной [частью 1.1 статьи 16](#) настоящего Федерального закона, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с [пунктом 7.2 части 1 статьи 16](#) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

2.12. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, при направлении документов в электронной форме являются:

наличие противоречивых сведений в представленных документах;
заявление и документы, представленные в электронной форме, не поддаются прочтению и (или) не соответствуют требованиям к формату его предоставления.

2.13. Основанием для приостановления предоставления государственной услуги является предоставление неполного пакета документов.

2.14. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги не предусмотрены.

2.15. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) иными организациями, участвующими в предоставлении услуги

Нет.

2.16. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление услуги.

Государственная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

2.17. Срок регистрации запроса заявителя при личном обращении не должен превышать 15 минут.

Заявление о предоставлении государственной услуги, поступившее от заявителя, регистрируется в день поступления в соответствующих журналах должностным лицом, ответственным за прием документов.

Запрос заявителя, поступивший в виде электронного документа, подлежит обязательной регистрации в порядке общего делопроизводства лицом, уполномоченным на прием запроса в электронном виде, не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем его поступления.

Должностное лицо, ответственное за прием документов, обеспечивает прием и регистрацию заявления и документов в электронной форме без необходимости повторного представления заявителем данных документов на бумажном носителе, если иное не установлено федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними актами Правительства Российской Федерации, законами Ставропольского края и принимаемыми в соответствии с ними актами Правительства Ставропольского края.

2.18. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.18.1. Требования к помещениям, в которых предоставляется

государственная услуга:

1) помещения должны иметь места для ожидания и приема заявителей, оборудованные столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями для оформления документов, санитарно-технические помещения (санузлы) с учетом доступа инвалидов-колясочников.

Места ожидания и приема заявителей должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям для работы специалистов;

2) помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам противопожарной безопасности, должны обеспечивать беспрепятственный доступ для маломобильных групп граждан, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников.

Помещения должны быть оборудованы пандусами, специальными ограждениями и перилами, должно быть обеспечено беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок, столы для инвалидов должны размещаться в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок.

2.18.2. Требования к местам проведения личного приема заявителей:

1) рабочее место специалиста, ответственного за предоставление государственной услуги, должно быть оборудовано персональным компьютером и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления государственной услуги и организовать предоставление государственной услуги в полном объеме;

2) специалисты, осуществляющие прием, обеспечиваются личным нагрудным бейджем (настольной табличкой) с указанием должности, фамилии, имени и отчества специалиста.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителях специалистом одновременно ведется прием только одного заявителя, за исключением случаев коллективного обращения заявителей

2.18.3. Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой информации в Учреждении:

- оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги, размещенной на информационных стендах или в информационных электронных терминалах, должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями.

- информационные стенды, оборудованные в доступном для получателя муниципальной услуги месте и содержащие следующую обязательную информацию:

- копия лицензии Учреждения и приложение к ней;
- административный регламент управления образования администрации города Ессентуки по исполнению государственной услуги;
- сведения о перечне исполняемых государственных услуг;

- перечень платных дополнительных образовательных услуг с указанием тарифов;
- перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;
- перечень органов администрации, организаций, в которые необходимо обратиться гражданам;
- порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления услуги;
- блок-схема, наглядно отображающая последовательность прохождения всех административных процедур;
- почтовый адрес, в т.ч. адрес Интернет-сайта, номера телефонов, электронной почты Учреждения, Управления;
- годовой график работы Учреждения;
- режим работы Учреждения;
- график приема граждан в Учреждении, Управлении;
- перечень документов, которые заявитель должен представить для исполнения муниципальной услуги;
- необходимая оперативная информация о предоставлении муниципальной услуги.

При изменении условий и порядка предоставления государственной услуги, информация об изменениях должна быть выделена цветом и пометкой «Важно».

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления услуги, размещаются при входе в Учреждение.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны.

2.18.4. Помещения, предназначенные для предоставления государственной услуги, должны удовлетворять требованиям об обеспечении беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и к предоставляемым в них услугам в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

В целях обеспечения доступности государственной услуги для инвалидов должны быть обеспечены:

- условия беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется услуга, а также для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации;
- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляются услуги, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляются услуги, и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск на объекты (здания, помещения), в которых предоставляются услуги собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

- оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.19. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения государственной услуги в МФЦ, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

2.19.1. Показателем доступности при предоставлении государственной услуги являются:

- возможность выбора способа обращения для получения государственной услуги (при личном обращении, посредством информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" через Единый портал, региональный портал, с использованием электронной почты государственной образовательной организации);

- минимальное количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги;

- доступность заявителя к форме заявления о предоставлении государственной услуги;

- доступность информирования заявителя по вопросам предоставления государственной услуги, в форме устного (в том числе и по телефону) или письменного информирования, а также посредством сайта государственной образовательной организации, Единого портала, регионального портала.

2.19.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- соблюдение должностными лицами, предоставляющими государственные услуги, сроков предоставления государственной услуги;

- соблюдение времени ожидания в очереди при подаче заявления о зачислении и необходимых документов;

отсутствие обоснованных жалоб заявителей на качество предоставления государственной услуги, действия (бездействие) должностных лиц и решений, принимаемых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.

2.19.3. При предоставлении государственной услуги заявитель взаимодействует с должностными лицами не более 2 раз:

при подаче заявления о предоставлении государственной услуги и необходимых документов к нему - не более 15 минут;

при получении информации об образовательных программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках государственной образовательной организации - не более 15 минут.

Возможность предоставления государственной услуги через многофункциональные центры нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края не предусмотрена.

2.19.4. При предоставлении государственной услуги обеспечивается возможность заявителя с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" через официальный сайт государственной образовательной организации, Единый портал, региональный портал:

получать информацию о порядке предоставления государственной услуги и сведения о ходе предоставления государственной услуги;

направлять документы, необходимые для предоставления государственной услуги в форме электронных документов.

2.19.5. Заявление, оформленное в электронном виде, и приложенные к нему документы представляются в любом из форматов формате *.rtf, *.doc, *.odt, *.jpg" *.pdf., подписываются с применением средств усиленной квалифицированной электронной подписи в соответствии с установленными требованиями законодательства Российской Федерации и направляются в государственную образовательную организацию:

лично или через представителя при посещении государственной образовательной организации;

с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

посредством Единого портала (без использования электронных носителей), регионального портала;

иным способом, позволяющим передать в электронном виде заявления и иные документы.

2.20. Случаи и порядок предоставления государственной услуги в упреждающем (проактивном) режиме в соответствии с [частью 1 статьи 7](#) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"

Случаи и порядок предоставления услуги в упреждающем (проактивном) режиме не предусмотрены.

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

3.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) консультирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги;

2) прием, в том числе в электронной форме, и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги;

3) рассмотрение заявления о предоставлении государственной услуги;

4) предоставление информации об образовательных программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках государственной образовательной организации;

5) порядок осуществления административных процедур в электронной форме;

6) исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

Блок-схема, отображающая алгоритм прохождения административных процедур, приводится в приложении 3 к настоящему Административному регламенту.

3.2. Консультирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги.

3.2.1. Основанием для начала выполнения данной административной процедуры является обращение заявителя за информацией о порядке предоставления государственной услуги.

Данная административная процедура включает в себя разъяснение:

порядка предоставления информации об образовательных программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках;

перечня документов, которые необходимо представить заявителю для предоставления информации об образовательных программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках.

Консультирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги при личном обращении или обращении посредством телефонной связи осуществляется в день обращения заявителя.

В случае обращения заявителя за информацией о порядке предоставления государственной услуги лично или посредством телефонной связи максимальный срок выполнения данной административной процедуры составляет не более 15 минут.

При поступлении обращения заявителя за информацией о порядке предоставления государственной услуги в письменном виде или в форме

электронного документа данное обращение регистрируется в день его поступления.

В случае поступления обращения заявителя за информацией о порядке предоставления государственной услуги в письменном виде или в форме электронного документа максимальный срок подготовки ответа составляет не более 10 календарных дней со дня регистрации данного обращения.

3.2.2. Ответственными за выполнение данной административной процедуры являются должностные лица, ответственные за консультирование заявителей о предоставлении государственной услуги.

3.2.3. Результатом данной административной процедуры является предоставление заявителю информации о порядке предоставления государственной услуги в устной, письменной или электронной форме.

3.2.4. Способом фиксации результата выполнения данной административной процедуры является регистрация должностными лицами факта обращения заявителя путем присвоения регистрационного номера письменному обращению заявителя, в том числе в системе электронного делопроизводства.

3.3. Приём и регистрация заявления заявителя о предоставлении услуги.

Основанием для начала административной процедуры является предоставление заявителем заявления и документов.

При обращении заявителя в государственную образовательную организацию должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов:

- 1) знакомится с документом, удостоверяющим личность заявителя;
- 2) помогает заявителю заполнить заявление в случае отсутствия у заявителя при личном обращении заполненного заявления или неправильным его заполнении;
- 3) делает копии документов с их оригиналов и заверяет копии документов, предоставленных заявителем;
- 4) в случае непредоставления заявителем всех документов, указывает, какие документы необходимо представить, и срок, в течение которого они должны быть представлены (не более 3 рабочих дней);
- 5) регистрирует заявление в журнале регистрации заявлений;
- 6) сообщает заявителю номер и дату регистрации заявления.

3.4. Рассмотрение заявления о предоставлении государственной услуги и представленных документов

3.4.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение должностным лицом зарегистрированного заявления с резолюцией руководителя государственной образовательной организации по исполнению поручения.

Административную процедуру выполняет должностное лицо, назначенное руководителем государственной образовательной организации согласно резолюции по исполнению поручения.

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет не более 10 рабочих дней.

Критерием принятия решения о дальнейшем предоставлении или о приостановлении предоставления государственной услуги является наличие или отсутствие оснований для приостановления предоставления государственной услуги.

3.4.2. Результатом исполнения данной административной процедуры является переход к исполнению следующей административной процедуры (предоставление информации об образовательных программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках) или приостановление предоставления государственной услуги (оформление и направление заявителю подписанного руководителем уведомления о приостановлении предоставления государственной услуги).

Способ фиксации результата выполнения административной процедуры: регистрация уведомления о приостановлении предоставления государственной услуги должностным лицом, ответственным за регистрацию документов, в соответствии с инструкцией по делопроизводству в государственной образовательной организации.

Уведомление о приостановлении предоставления государственной услуги направляется заявителю посредством почтовой связи, электронной почты или через личный кабинет Единого портала, регионального портала.

3.4.3. Фиксация перехода к исполнению следующей административной процедуры (предоставлении информации об образовательных программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках) не предусмотрена.

3.4.5. Не допускается отказ в приеме заявления, необходимого для предоставления государственной услуги, а также отказ в предоставлении государственной услуги в случае, если заявление, необходимое для предоставления государственной услуги, подано в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления государственной услуги, опубликованной на Едином портале, региональном портале и официальном сайте министерства, государственной образовательной организации.

3.5. Предоставление информации об образовательных программах учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является завершение административной процедуры по рассмотрению заявления.

Основанием для начала исполнения данной административной процедуры является получение должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию документов, подписанного руководителем государственной образовательной организации письма.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является должностное лицо государственной образовательной организации, ответственное за прием и регистрацию документов.

Ответственный за прием и регистрацию документов:

- регистрирует письмо;
- выдает (направляет) способом, указанным в заявлении, один экземпляр письма: лично под роспись либо заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении или по адресу электронной почты в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью.

Второй экземпляр письма остается в государственной образовательной организации и обрабатывается в соответствии с правилами документооборота.

Результатом исполнения данной административной процедуры является выдача или направление заявителю письма.

Срок исполнения данной административной процедуры - 1 рабочий день.

3.5.2. Предоставление услуги при обращении заявителя в электронной форме через Единый портал, региональный портал в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" посредством входа на информационный ресурс

Основанием для начала исполнения административной процедуры является обращение заявителя в электронной форме через Единый портал, региональный портал в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" посредством входа на информационный ресурс.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является администратор.

Предоставление услуги при обращении заявителя в электронной форме через Единый портал, региональный портал в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" посредством входа на информационный ресурс осуществляется путем размещения администратором информации об образовательных программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках на информационном ресурсе.

Срок исполнения данной административной процедуры - постоянно.

3.5.3. Предоставление услуги при устном обращении

Основанием для начала исполнения административной процедуры является устное обращение заявителя.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является должностное лицо государственной образовательной организации, ответственное за предоставление государственной услуги.

Ответственный, за предоставление государственной услуги, отвечает на обращение заявителя с его согласия устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя.

Результатом данной административной процедуры является получение заявителем информации об образовательных программах и учебных планах,

рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках.

Срок исполнения данной административной процедуры - не более 15 минут.

3.5.4. При предоставлении государственной услуги заявитель имеет право:

получать государственную услугу своевременно и в соответствии со стандартом предоставления государственной услуги;

получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме;

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

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 государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов Административного регламента;

уведомление о переадресации письменного обращения в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) должностных лиц министерства в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.5.5. Результат предоставления государственной услуги направляется заявителю способом, указанным в заявлении.

3.6. Варианты предоставления государственной услуги, включающие порядок предоставления указанной услуги отдельным категориям заявителей, объединенных общими признаками, в том числе в отношении результата государственной услуги, за получением которого они обратились

3.6.1 Варианты предоставления государственной услуги, включающие порядок предоставления указанной услуги отдельным категориям заявителей, объединенных общими признаками, в том числе в отношении результата государственной услуги, за получением которого они обратились, не предусмотрены.

3.7. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах

3.7.1. Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению заявителя в произвольной форме (далее - заявление на исправление ошибок).

Заявление на исправление ошибок рассматривается должностным лицом Учреждения, ответственное за рассмотрение заявлений на исправление ошибок, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления на исправление ошибок.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах должностное лицо, ответственное за рассмотрение заявлений на исправление ошибок, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления на исправление ошибок.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах должностное лицо, ответственное за рассмотрение заявлений на исправление ошибок, письменно сообщает заявителю об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления на исправление ошибок.

IV. Формы контроля за исполнением регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края, муниципальных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием ими решений

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги, и принятием решений должностными лицами Учреждений осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги, путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Ставропольского края и органов местного самоуправления.

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

Контроль за полнотой и качеством предоставления 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) должностных лиц Учреждений по предоставлению государственной услуги.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение должностных лиц Учреждений

к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Проверки полноты и качества предоставления услуги осуществляются на основании муниципальных нормативных правовых актов.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления услуги Уполномоченным органом администрации города Эссентуки формируется комиссия, в состав которой могут включаться должностные лица администрации города Эссентуки, представители общественных организаций.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Учреждение может проводить с участием представителей общественности опросы, форумы и анкетирование получателей услуги по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления услуги, соблюдения положений Административного регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных Административным регламентом.

4.3. Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления услуги

Должностные лица Учреждения, ответственные за осуществление административных процедур, несут персональную ответственность за полноту и качество осуществления административных процедур.

В случае допущенных нарушений должностные лица Учреждения привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

Контроль за предоставлением услуги осуществляется:
органами местного самоуправления города Эссентуки;
органами государственной власти (при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных законами Ставропольского края);
общественными объединениями и организациями;
иными органами, в установленном законом порядке.

Контроль за предоставлением услуги осуществляется в соответствии с правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края и муниципальными правовыми актами.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственной образовательной организации, предоставляющей государственную услугу, а также ее должностных лиц

5. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа местного самоуправления, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу.

5.1. Информация для Заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий Управления, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги

Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

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

1) нарушение срока регистрации запроса Заявителя о предоставлении услуги;

2) нарушение срока предоставления услуги;

3) требование у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края для предоставления услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края для предоставления услуги, у Заявителя;

5) отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края;

6) требование внесения Заявителем при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными – правовыми актами Российской Федерации и Ставропольского края;

7) отказ Учреждения, предоставляющего услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается

Оснований для приостановления рассмотрения жалобы не установлено.

Случаи, в которых ответ на жалобу не дается:

в жалобе не указаны фамилия Заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

текст письменного обращения не поддается прочтению.

В случае, если в жалобе содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае, если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица органа местного самоуправления, а также членов семьи должностного лица, Управление вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

Если в жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.4. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

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

Жалоба может быть подана Заявителем или его уполномоченным представителем в Учреждение, предоставляющее услугу, в случае если обжалуются решения и действия (бездействие) Учреждения, предоставляющего услугу, и его должностного лица, в письменной форме на русском языке на бумажном носителе почтовым отправлением либо в электронном виде, а также при личном приеме Заявителя или его уполномоченного представителя.

В случае подачи жалобы уполномоченным представителем Заявителя представляются: документ, удостоверяющий его личность, и документ, подтверждающий его полномочия на осуществление действий от имени Заявителя, оформленный в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба в электронном виде может быть подана Заявителем в Учреждение, предоставляющее услугу, посредством использования:

официального сайта Учреждения, предоставляющего услугу, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал);

государственной информационной системы Ставропольского края "Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края" (далее - региональный портал);

электронной почты Учреждения, предоставляющего услугу.

Жалоба в электронном виде также может быть подана заявителем посредством использования портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими.

Жалоба должна содержать:

наименование Учреждения, предоставляющего услугу, фамилию, имя, отчество (при наличии) и должность должностного лица, фамилию, имя, отчество (при наличии) и должность лица, предоставляющего услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства Заявителя - физического 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) Учреждения, предоставляющего услугу, и его должностного лица;

доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, предоставляющего услугу, и его должностного лица. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

Жалоба, поступившая в Учреждение, предоставляющее услугу, в письменной форме на бумажном носителе подлежит регистрации в течение одного рабочего дня со дня ее поступления. Жалобе присваивается регистрационный номер в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) Учреждения, предоставляющего услугу, и его должностного лица, (далее - журнал).

При подаче жалобы в электронном виде документ удостоверяющий личность уполномоченного представителя заявителя, и документ, подтверждающий его полномочия на осуществление действий от имени заявителя, оформленный в соответствии с законодательством Российской Федерации могут быть представлены в форме электронных документов в

соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 7 июля 2011 года № 553 "О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов".

Порядок регистрации жалоб, направленных в электронном виде на адрес электронной почты Учреждения, предоставляющего услугу, и на официальный сайт Учреждения, предоставляющего услугу, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", определяется Учреждением, предоставляющим услугу.

Жалоба рассматривается Учреждением, предоставляющим услугу, в случае если обжалуются решения и действия (бездействие) Учреждения, предоставляющего услугу, и его должностного лица, в письменной форме на русском языке на бумажном носителе почтовым отправлением либо в электронном виде, а также при личном приеме Заявителя или его уполномоченного представителя.

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

Учреждение, предоставляющее услугу, обеспечивает:

оснащение мест приема жалоб стульями, кресельными секциями и столами (стойками);

информирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, предоставляющего услуги, и их должностных лиц, посредством размещения такой информации на стендах в местах предоставления услуги, на их официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на Едином портале и региональном портале;

консультирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, предоставляющего услуги, и их должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

По результатам рассмотрения жалобы Заявителю направляется письменный мотивированный ответ.

При удовлетворении жалобы Учреждение, предоставляющее услугу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, в течение 5 рабочих дней со дня принятия такого решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края.

Ответ о результатах рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом Учреждения, предоставляющего услугу.

Ответ о результатах рассмотрения жалобы в электронном виде

подписывается электронной подписью должностного лица, уполномоченного на рассмотрение жалобы, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

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

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

наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же Заявителя и по тому же предмету жалобы;

если жалоба признана необоснованной.

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

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

При желании Заявителя обжаловать действие или бездействие должностного лица Управления последний обязан сообщить свои фамилию, имя, отчество и должность, и фамилию, имя, отчество и должность лица, которому могут быть обжалованы действия.

5.6. Должностные лица, которым может быть направлена жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

Жалоба может быть направлена Заявителем руководителю Учреждения, его заместителю, руководителю уполномоченного в установленном порядке структурного подразделения Учреждения по предоставлению услуги, должностного лица, ответственного за предоставление услуги.

5.7. Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба, поступившая в Учреждение, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Рассмотрение письменной (устной) жалобы и жалобы по электронной почте начинается после ее получения исполнителем. Срок рассмотрения жалобы не может превышать 15 дней со дня ее регистрации в Управлении и завершается датой письменного ответа Заявителю.

В случае необходимости длительных действий, связанных с рассмотрением жалобы, срок может быть продлен не более чем на 30 дней, о чем письменно уведомляется ее автор.

Заявитель вправе получать устную информацию о ходе рассмотрения жалобы по телефонам Управления, а также письменную информацию по письменному запросу.

5.8 Письменный мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю по адресу (адресам) электронной почты (при наличии) и почтовому адресу, указанным им в жалобе, не позднее рабочего дня, следующего за днем окончания рассмотрения жалобы.

В ответе о результатах рассмотрения жалобы указываются:

должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

сведения об Учреждении, предоставляющем услугу, и его должностном лице, решения или действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование Заявителя;

основания для принятия решения по жалобе;

принятое решение по жалобе;

сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги, в случае признания жалобы обоснованной;

сведения о сроке и порядке обжалования принятого решения по жалобе.

Управляющий делами
администрации города

Н.Н.Попова

Приложение 1
к административному регламенту
предоставления государственной
услуги «Предоставление информации
об образовательных программах
учебных курсов, предметов, дисциплин
(модулей), годовых календарных
учебных графиках»

Информация
о местонахождении, электронных адресах, телефонах, Интернет-сайтах
муниципальных образовательных учреждений

№ п/п	Наименование учреждения	Адрес	Ф.И.О. руководителя, раб. телефон	Электронный адрес
1	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №1	г.Ессентуки, ул.Вокзальная, 45-а	Ващилина Татьяна Васильевна 7-75-55	esschool1@mail.ru
2	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №2	г.Ессентуки, ул.Титова, 20	Коржевская Инга Александровна 6-43-04	esschool-2@yandex.ru
3	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №3	г.Ессентуки, ул.Гагарина, 34	Чуденцова Ада Алексеевна 6-67-00	essen.skolatri@inbox.ru
4	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №4	г.Ессентуки, ул. Октябрьская 419	Савченко Евгений Сергеевич 2-57-61	essentukischool4@mail.ru
5	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №5	г.Ессентуки, ул.Первомайская 67-а	Гусев Владимир Анатольевич 7-60-33	school5kmv@mail.ru
6	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Лицей №6	г.Ессентуки, ул. Луначарского 99	Симиохина Ирина Германовна 6-67-26	mmc26206@bk.ru
7	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №7	г.Ессентуки, ул.Октябрьская 333	Андреева Марина Алексеевна 6-21-65	dul-end@mail.ru
8	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №8	г.Ессентуки, ул.Чкалова, 14	Кубрицкая Ирина Васильевна 6-33-89	melok-8@yandex.ru
9	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №9	г.Ессентуки, ул. Ермолова, 137	Некрасова Марина Юрьевна 6-86-89	esschool9@mail.ru
10	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №10	г.Ессентуки, ул. Октябрьская, 441	Ворушилова Евгения Михайловна 2-48-10	esschool10@rambler.ru
11	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №12	г.Ессентуки, ул. Белоугольная, 6	Просветова Александра Сергеевна 7-94-45	school-12@mail.ru

12	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Гимназия «Интеллект»	г.Ессентуки, ул. 60 лет Октября, 18	Чеченкова Татьяна Николаевна 2-45-48	esgimnazia@mail.ru
14	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования « Центр развития творчества детей и юношества»	г.Ессентуки, ул. Гааза, 1	Юрченко Анна Викторовна 6-64-26	crtdu-ess@mail.ru
15	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Станция юных техников»	г.Ессентуки, ул. Октябрьская, 444	Кисловский Антон Анатольевич 6-87-86	aleks25@esstel.ru
16	Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования детско-юношеская спортивная школа «Вертикаль»	г.Ессентуки, ул. Октябрьская,444	Ильяшенко Татьяна Степановна 6-33-04	vertikal-11@mail.ru

Приложение 2
к административному регламенту
предоставления государственной
услуги «Предоставление информации
об образовательных программах
учебных курсов, предметов, дисциплин
(модулей), годовых календарных
учебных графиках»

Входные формы (заявления),
используемые при предоставлении государственной услуги
«Предоставление информации об образовательных программах учебных
курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных
графиках»

Директору _____
(наименование учреждения)

_____,
(Ф.И.О. руководителя)

(И.О.Фамилия родителя (законного представителя))

проживающей(его) _____ по
адресу: _____
Телефон _____
Адрес _____ электронной
почты _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу _____ представить _____ информацию _____ о

Подпись _____
« _____ » _____ 20 ____ г.

Приложение 3
к административному регламенту
предоставления государственной
услуги «Предоставление информации
об образовательных программах
учебных курсов, предметов, дисциплин
(модулей), годовых календарных
учебных графиках»

Блок-схема
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации об образовательных программах учебных
курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных
графиках»

