

ПАГО

4624

«

20

»

ДЕТАМИ

2015 г



Приложение №2

«Утвержден»

2015 г

**Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение
«Центр развития ребенка детский сад №12 города Буйнакск»**

Административный регламент

предоставления муниципальной услуги

**«Предоставление информации о порядке зачисления в
дошкольное образовательное учреждение»**

2015 г.

1. Общие положения.

1.1. Цель регламентирования

Административный регламент (далее - регламент) по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке зачисления в дошкольное образовательное учреждение» (далее - муниципальная услуга) разработан в целях совершенствования форм и методов работы; повышения качества исполнения и доступности муниципальной услуги; Административный регламент определяет срок, последовательность действий (административных процедур) при предоставлении, устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги.

1.2. Место нахождения органа предоставляющего муниципальную услугу (далее - ОПМУ), с указанием полного адреса, телефона, e-mail учреждения, режим работы;

368220, Республика Дагестан, город Буйнакск, м/к р-он «Дружба» № 12 «а»

тел.: 8 (87237) 2-14-82;

E-mail: amik456@mail.ru

Режим работы учреждения по предоставлению муниципальной услуги:

понедельник – пятница с 7.00 до 19.00 час.

обеденный перерыв с 12.00 до 13.00 час.

выходные дни: суббота, воскресенье

1.3. Официальный сайт ОПМУ и органа местного самоуправления (далее-ОМС)

ОПМУ <http://ds12buynaksk.dagschool.com>

ОМС www.buynaksk05.ru

1.4. Место размещение информации о предоставлении муниципальной услуги: ds12buynaksk.dagschool.com, www.buynaksk05.ru

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

2.1. Наименование муниципальной услуги;

«Предоставление информации о порядке зачисления в дошкольное образовательное учреждение»

2.2. ОПМУ;

Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Центр развития ребенка детский сад №12 города Буйнакска» или через многофункциональный центр МФЦ (далее - Учреждение)

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги;

Предоставление информации о порядке зачисления в учреждение

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги;

Сроки предоставления услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования:

- по телефону;
- по электронной почте;
- посредством личного обращения;
- по письменным запросам.

При использовании средств телефонной связи информация о порядке зачисления в учреждение предоставляется получателю услуги в момент обращения. Время разговора не должно превышать 15 минут.

В случае если работник учреждения, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого работника, который может ответить на вопрос заявителя, или заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию.

В случае если работники учреждения не могут ответить на вопрос заявителя в течение 15 минут, заявитель получает ответ в течение двух следующих часов.

При получении запроса от заявителя по электронной почте ответ на данное обращение направляется также по электронной почте на электронный адрес обратившегося не позднее трех следующих рабочих дней с момента получения запроса.

После получения запроса, отправленного заявителем по электронной почте, в течение следующего рабочего дня со дня получения запроса в электронном виде учреждение направляет по

электронному адресу, указанному заявителем, подтверждение получения отправленного обращения.

В случае если в запросе, поступившем от заявителя в электронной форме, содержится почтовый адрес, то ответ также может быть направлен по почтовому адресу, указанному в запросе, в течение 15 дней со дня его получения.

На информационных стендах, расположенных непосредственно в помещении учреждения, информация предоставляется в соответствии с режимом работы данных учреждений.

Информирование заявителя, обратившегося лично с целью получения информации о порядке зачисления в учреждение производится в день обращения и не должно превышать 15 минут.

Ответ на письменный запрос заявителя отправляется на почтовый адрес заявителя, указанный в запросе, в течение 15 дней со дня регистрации запроса

Предоставление муниципальной услуги осуществляется согласно режима и графика работы Учреждения.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги;

Конституция Российской Федерации

Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 31.12.2014, с изм. от 06.04.2015) «Об образовании в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 31.03.2015)

Законом Российской Федерации от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

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

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

Постановлениями, Распоряжениями и Решениями Собрания депутатов в ГО «город Буйнакск»

Законом Российской Федерации от 31.05.2002 №62-ФЗ «О гражданстве Российской Федерации»;

Уставом и локальными актами Учреждения и иными правовыми актами

В соответствии с действующим законодательством заявители вправе получать информацию о порядке зачисления в Учреждение.

Муниципальная услуга является общедоступной и гарантируется гражданам Российской Федерации независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным организациям (объединениям), возраста, социального, имущественного и должностного положения, наличия судимости, с учетом состояния здоровья.

Отсутствие регистрации по месту жительства (как временной, так и постоянной) не может быть причиной отказа в предоставлении информации о порядке зачисления в Учреждение.

Беженцы, вынужденные переселенцы, иностранные граждане, лица без гражданства пользуются правом на получения информации о порядке зачисления наравне с гражданами Российской Федерации в соответствии с действующим законодательством.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- письменное обращение заявителя на бумажном носителе или в электронном виде по вопросу предоставления информации о порядке зачисления в учреждение

- приложение к обращению необходимых материалов и документов в подтверждение доводов заявителя в случае необходимости

2.7. Основанием для отказа в приеме документов является наличие в документах, представленных заявителем в учреждение, поправок, приписок, подчисток, а так же заявление заполнено не на русском языке, либо не имеет заверенный перевод на русский язык:

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

Заявителю отказывается в предоставлении услуги:

- если его запрос о предоставлении услуги, выраженный в устной, письменной или электронной форме, содержит нецензурные и (или) оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

В случае если запрос заявителя о предоставлении услуги выражен в устной форме и содержит нецензурные и (или) оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи или запрашиваемая информация отсутствует в

учреждение, отказ в предоставлении услуги осуществляется также в устной форме непосредственно после запроса.

В случае если запрос заявителя о предоставлении услуги выражен в письменной форме и содержит нецензурные и (или) оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, учреждение оставляет запрос без ответа по существу и сообщает заявителю в письменной форме в течение 15 дней со дня регистрации запроса о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если запрос заявителя о предоставлении услуги выражен в электронной форме и содержит нецензурные и (или) оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, учреждение оставляет запрос без ответа по существу и направляет сообщение заявителю на его электронный адрес о недопустимости злоупотребления правом не позднее трех следующих рабочих дней с момента получения запроса.

В случае если в указанных выше запросах, поступивших от заявителя в электронной форме, содержится почтовый адрес, то письменный ответ может быть направлен по указанному почтовому адресу в течение 15 дней со дня получения запроса.

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

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно

2.10. Срок ожидания в очереди при подаче заявителем запроса о предоставлении услуги не должен превышать 15 минут

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги не должен превышать 15 минут.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

Прием заявителей осуществляется в помещении, приспособленном для работы с заявителями. Помещение оборудуется в соответствии с санитарными правилами и нормами, с соблюдением необходимых мер безопасности. Места проведения личного приема граждан оборудуются; противопожарной системой и средствами пожаротушения; системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

В местах приема заявителей на видном месте размещены схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников учреждения.

Места, где осуществляется прием граждан по вопросам, связанным с предоставлением услуги, оборудованы информационными стендами, стульями и столами (стойками), канцелярскими принадлежностями, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Места ожидания соответствуют комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям для работы специалистов.

В местах приема заявителей предусмотрено оборудование доступных мест общественного пользования.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, содержащими необходимую информацию по условиям предоставления услуги, графику работы работников учреждения.

Рабочие места лиц, осуществляющих предоставление услуги в электронном виде, оборудуются средствами вычислительной техники (один компьютер с установленными справочно-информационными системами на каждого специалиста) и оргтехники, позволяющими организовать исполнение услуги в полном объеме.

2.13. Требования к доступности и качеству услуги;

- наличие различных каналов получения информации о предоставлении услуги;
- соблюдение сроков ожидания в очереди при предоставлении услуги;
- соблюдение сроков предоставления услуги.

Показатели доступности и качества услуг.

Показателями качества услуги являются:

- удовлетворенность сроками предоставления услуги;
- удовлетворенность условиями ожидания приема;
- удовлетворенность порядком информирования о предоставлении услуги;
- удовлетворенность вниманием должностных лиц.

Показателями доступности услуги являются:

- оценка уровня информирования заявителей о порядке предоставления услуги по результатам опроса (достаточный/недостаточный);
- доля получателей, получивших необходимые сведения о порядке предоставления услуги на сайте учреждения, сайте управления образования города Буйнакск, на официальном сайте ГО «город Буйнакск».
- доля получателей, направивших свои замечания и предложения об усовершенствовании порядка предоставления услуги посредством использования информационной системы обеспечения обратной связи (% от общего числа получателей).

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

Предоставление услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

Регистрация запроса заявителя, поступившего в письменном виде или в электронной форме, в журнале регистрации входящей корреспонденции (далее - журнал регистрации).

Подтверждение получения запроса заявителя, полученного в электронном виде.

Рассмотрение запроса заявителя.

Подготовка и направление ответов на запросы заявителей, полученных в письменном виде или в электронной форме.

Порядок осуществления административных процедур в электронной форме:

Предоставление в установленном порядке информации заявителю и обеспечение доступа заявителя к сведениям об услуге.

Подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги; прием таких запроса и документов; регистрация запроса в журнале регистрации.

Получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении услуги.

Получение заявителем результата предоставления услуги.

Описание административных процедур.

Регистрация запроса заявителя, поступившего в письменном виде или в электронной форме, в журнале регистрации.

Основанием для начала предоставления услуги является обращение заявителя о предоставлении информации о порядке зачисления в учреждение и представление документов согласно указанному в настоящем Административном регламенте перечню.

Лицо, ответственное за прием документов в учреждении, осуществляет регистрацию поступившего в письменном виде или в электронной форме обращения в журнале регистрации.

Срок выполнения действия составляет 15 минут.

Подтверждение получения запроса заявителя, полученного в электронном виде.

При поступлении в учреждение запроса заявителя в электронном виде лицо, ответственное за прием запросов (обращений) в учреждении:

- направляет заявителю в течение 1 рабочего дня, следующего за днем поступления в электронном виде запроса, подтверждение получения учреждением отправленного запроса;
- распечатывает запрос, поступивший в электронном виде, регистрирует его в журнале и передает его в день поступления руководителю учреждения.

Рассмотрение запроса заявителя.

Руководитель учреждения:

- определяет лицо, ответственное за рассмотрение запроса и подготовку проекта ответа заявителю (далее - исполнитель);

- дает указания исполнителю в форме резолюции с отражением фамилии и инициалов исполнителя, порядка и срока его исполнения.

Подготовка и направление ответов на запросы заявителей, полученных в письменном виде или в электронной форме.

Исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение запроса заявителя, а в случае необходимости с его участием;

- готовит проект ответа на запрос в пределах срока исполнения, указанного в резолюции руководителя, и не позднее 1 дня до истечения срока исполнения представляет проект ответа на запрос на подпись руководителю учреждения.

Ответы заявителям изготавливаются на бланке установленного образца учреждения.

Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, содержать исчерпывающие пояснения на все поставленные в запросе вопросы.

После подписания руководителем учреждения ответа на запрос заявителя, поступивший в письменном виде, исполнитель направляет его заявителю по почтовому адресу, указанному в запросе.

Ответ на запрос заявителя, поступивший в учреждение в электронной форме, направляется исполнителем после подписания проекта ответа руководителем учреждения также по электронной почте на электронный адрес заявителя.

Ответ на запрос заявителя, поступивший в учреждение в электронной форме и содержащий информацию о почтовом адресе заявителя, может также направляться и на почтовый адрес, указанный заявителем в запросе.

Ответы на письменные запросы и запросы, поступившие в электронном виде, регистрируются в журнале регистрации исходящих документов.

Запросы о предоставлении услуги в устной форме и ответы на данные запросы в учреждении не регистрируются.

Ответ на запрос о предоставлении услуги, поступивший в устной форме, производится в день обращения и не должен превышать 15 минут.

В случае отказа заявителю в предоставлении услуги исполнитель готовит заявителю ответ с мотивированным отказом на его запрос, передает его на подпись руководителю, после подписания руководителем ответа регистрирует его в журнале регистрации исходящих документов, направляет его заявителю на его почтовый адрес (в случае, если запрос поступил в письменном виде) или на электронный адрес заявителя (в случае, если запрос поступил в электронной форме).

Ответ, содержащий отказ заявителю в предоставлении услуги, на запрос, поступивший в учреждение в электронной форме и содержащий информацию о почтовом адресе заявителя, может также направляться и на почтовый адрес, указанный заявителем в запросе.

Блок-схема предоставления услуги приводится в приложении 1 к административному регламенту.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

За соблюдением требований и исполнением административного регламента осуществляется внутренний и внешний контроль.

Внутренний контроль за соблюдением и исполнением административного регламента осуществляется руководителем учреждения, предоставляющего услугу, а также работником, ответственным за организацию работы по предоставлению услуги.

Ответственность работников, на которых возложены обязанности за предоставление услуги, устанавливается в их трудовых договорах и должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

Внешний контроль за соблюдением и исполнением административного регламента осуществляется управлением образования, а также иными уполномоченными в соответствии с нормативными правовыми актами органами и должностными лицами.

Внешний контроль, осуществляемый управлением образования может осуществляться путем проведения проверок полноты и качества предоставления услуги, соблюдения административных процедур, выявления и устранения нарушений положений настоящего Административного регламента, прав заявителей при предоставлении услуги, рассмотрения обращений и жалоб граждан на действия (бездействие) работников и должностных лиц учреждения, предоставляющих услугу.

Проверки, проводимые управлением образования могут быть плановыми и внеплановыми.

Проверка может проводиться в связи с конкретным обращением, жалобой заявителя.

Плановые проверки проводятся в соответствии с планом работы управления образования, но не чаще одного раза в год.

По итогам проверки составляется акт, в котором отмечаются выявленные нарушения и недостатки и предложения по их устранению. С актом в обязательном порядке должен быть ознакомлен руководитель соответствующего учреждения.

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

5. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) муниципальных образовательных учреждений, их должностных лиц и специалистов

5.1. Права заявителя на судебное и досудебное (внесудебное) обжалование решений (действий, бездействия), принимаемых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

В административном порядке родители (законные представители), жители города вправе обратиться с жалобой на решение или действие (бездействие), осуществляемое (принятое) в ходе предоставления муниципальной услуги, в вышестоящие инстанции.

Заявители либо их представители имеют право на обжалование действий (бездействия) руководителя учреждения, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, а также принимаемых ими решений в ходе предоставления муниципальной услуги.

Получатели муниципальной услуги имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию) на имя начальника управления образования по адресу: 368220 г.Буйнакск ул. Хизроева 18, 8(87237) 2-01-20

Заявители либо их представители, в случае нарушения их прав и законных интересов в ходе предоставления муниципальной услуги, отказа в предоставлении муниципальной услуги, имеют право обратиться с письменной жалобой непосредственно в управление образования

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования;

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут быть:

- действия (бездействие) должностного лица, производившего проверку;
- неудовлетворенность заявителя ответом Управления образования

5.3. Порядок обращения заявителя с жалобой (ми) для рассмотрения в досудебном (внесудебном) порядке;

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

Обращения граждан, не поддающиеся прочтению, не имеющие смыслового содержания и личных просьб, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Учреждения, обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном законом порядке, могут быть оставлены без ответа по существу поставленных вопросов с сообщением заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

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

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

Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну,

заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

Основанием для приостановления рассмотрения обращения является заявление гражданина о прекращении рассмотрения обращения.

Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.

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

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

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- представлять документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие охраняемую федеральным законом тайну.

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

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

Жалоба может быть подана на действия (бездействия) и решения должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в Управление по адресу: индекс 368220, ул. Хизроева, 18 тел: 2-01-20, сайт Управления образованием www.buynakskguo.dagschool.com; в случае неудовлетворения решением или действием (бездействием) Управления – в администрацию города Буйнакск по адресу: индекс 368220, г. Буйнакск, ул. Мусаясула, 9 тел. 2-28-34, сайт ГО «город Буйнакск» www.buynaksk05.ru

5.4. Настоящий регламент является обязательным для исполнения учреждением при предоставлении муниципальной услуги. Вопросы, которые не урегулированы настоящим регламентом, могут приниматься как муниципальные правовые акты..

Блок- схема

«Представление информации о порядке зачисления в учреждение»



Заведующей _____
(наименование образовательного учреждения)
от _____,
(Ф.И.О. заявителя)
проживающего по адресу: _____,
(адрес по прописке)
_____,
(фактический адрес)
телефон: _____.

Заявление. ✓

Прошу предоставить информацию о порядке зачисления в дошкольное образовательное учреждение _____

« ____ » _____ 20__ г

подпись заявителя Ф.И.О.