Документ предоставлен [КонсультантПлюс](http://www.consultant.ru)

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ПЕРМИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 22 марта 2012 г. N 112

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

ДЕПАРТАМЕНТОМ ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ПЕРМИ

МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ

ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ОБЩЕДОСТУПНОГО И БЕСПЛАТНОГО ДОШКОЛЬНОГО,

НАЧАЛЬНОГО ОБЩЕГО, ОСНОВНОГО ОБЩЕГО, СРЕДНЕГО (ПОЛНОГО)

ОБЩЕГО ОБРАЗОВАНИЯ, А ТАКЖЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

В ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ, РАСПОЛОЖЕННЫХ

НА ТЕРРИТОРИИ ГОРОДА ПЕРМИ"

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. Постановлений Администрации г. Перми от 25.12.2012 N 966,от 22.01.2015 N 28, от 12.05.2016 N 327, от 23.05.2017 N 386) |

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" администрация города Перми постановляет:

1. Утвердить прилагаемый Административный [регламент](#P38) предоставления департаментом образования администрации города Перми муниципальной услуги "Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории города Перми".

2. Информационно-аналитическому управлению администрации города Перми разместить постановление на официальном Интернет-сайте муниципального образования город Пермь.

3. Настоящее Постановление вступает в силу с момента официального опубликования.

4. Управлению по общим вопросам администрации города Перми обеспечить опубликование постановления в печатном средстве массовой информации "Официальный бюллетень органов местного самоуправления муниципального образования город Пермь".

5. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации города Перми Кочурову Н.Г.

Глава администрации города Перми

А.Ю.МАХОВИКОВ

УТВЕРЖДЕН

Постановлением

администрации города Перми

от 22.03.2012 N 112

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДЕПАРТАМЕНТОМ ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ

ГОРОДА ПЕРМИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ

ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ОБЩЕДОСТУПНОГО И БЕСПЛАТНОГО ДОШКОЛЬНОГО,

НАЧАЛЬНОГО ОБЩЕГО, ОСНОВНОГО ОБЩЕГО, СРЕДНЕГО (ПОЛНОГО)

ОБЩЕГО ОБРАЗОВАНИЯ, А ТАКЖЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

В ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ, РАСПОЛОЖЕННЫХ

НА ТЕРРИТОРИИ ГОРОДА ПЕРМИ"

|  |
| --- |
| Список изменяющих документов(в ред. Постановлений Администрации г. Перми от 25.12.2012 N 966,от 22.01.2015 N 28, от 12.05.2016 N 327, от 23.05.2017 N 386) |

I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления департаментом образования администрации города Перми муниципальной услуги "Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории города Перми" (далее - Административный регламент) разработан в целях:

обеспечения информационной открытости и прозрачности системы образования города Перми;

информированности населения о существующей сети образовательных учреждений и повышения доступности муниципальных услуг;

реализации права родителей (законных представителей) несовершеннолетних граждан на выбор формы получения образования, образовательного учреждения.

1.2. Настоящий Административный регламент определяет сроки и последовательность действий департамента образования администрации города Перми (далее - департамент образования) по предоставлению муниципальной услуги "Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории города Перми" (далее - муниципальная услуга), порядок и формы контроля предоставления муниципальной услуги, обжалования решений и действий должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

1.3. В качестве заявителей могут выступать совершеннолетние лица (граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства), а также от имени несовершеннолетних лиц (граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства) - их родители (законные представители).

1.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется департаментом образования через отделы образования районов (далее - РОО), являющиеся структурными подразделениями департамента образования.

[Информация](#P309) о местонахождении и графике работы департамента образования, включая РОО, приведена в приложении 1 к настоящему Административному регламенту.

Информация о муниципальной услуге размещается на Едином портале государственных и муниципальных услуг в сети Интернет: www.gosuslugi.ru, а также на официальном Интернет-сайте муниципального образования город Пермь: www.gorodperm.ru.

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 25.12.2012 N 966)

Информация о муниципальной услуге может быть получена по электронной почте: do@gorodperm.ru.

(абзац введен Постановлением Администрации г. Перми от 25.12.2012 N 966)

Заявления в письменной форме могут быть направлены в Департамент через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (краевое государственное автономное учреждение "Пермский краевой многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг") (далее - МФЦ).

(абзац введен Постановлением Администрации г. Перми от 12.05.2016 N 327)

Юридический адрес МФЦ: 614006, г. Пермь, ул. Куйбышева, 14.

(абзац введен Постановлением Администрации г. Перми от 12.05.2016 N 327)

График работы администрации МФЦ:

понедельник - четверг: с 09.00 час. до 18.00 час.;

пятница: с 09.00 час. до 17.00 час.;

номер телефона: (342) 270-11-20 общий (110, 128 добавочные).

(введено Постановлением Администрации г. Перми от 12.05.2016 N 327)

Адреса офисов МФЦ на территории города Перми:

г. Пермь, ул. Куйбышева, 9;

г. Пермь, ул. Лодыгина, 28в;

г. Пермь, ул. Адмирала Ушакова, 11;

г. Пермь, ул. Бригадирская, 8;

г. Пермь, ул. 9-го Мая, 3;

г. Пермь, ул. Федосеева, 7;

г. Пермь, ул. Уральская, 47а;

г. Пермь, ул. Коспашская, 12;

номер телефона: (342) 270-11-20.

(введено Постановлением Администрации г. Перми от 12.05.2016 N 327)

График приема и регистрации заявлений:

понедельник, вторник, среда, пятница: 08.00 час. - 19.00 час.;

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 23.05.2017 N 386)

четверг: 08.00 час. - 20.00 час.;

(абзац введен Постановлением Администрации г. Перми от 23.05.2017 N 386)

суббота: 09.00 час. - 17.00 час.;

(абзац введен Постановлением Администрации г. Перми от 23.05.2017 N 386)

без перерыва на обед;

г. Пермь, ул. Транспортная, 2;

номер телефона: (342) 270-11-20.

(введено Постановлением Администрации г. Перми от 12.05.2016 N 327)

График приема и регистрации заявлений:

понедельник - пятница: с 09.00 час. до 18.00 час.

(введено Постановлением Администрации г. Перми от 12.05.2016 N 327)

Адрес электронной почты МФЦ: mfc@permkrai.ru.

(абзац введен Постановлением Администрации г. Перми от 12.05.2016 N 327)

Информация о местонахождении, справочных телефонах и графиках работы филиалов МФЦ, расположенных на территории Пермского края, содержится на официальном сайте МФЦ: http://mfc.permkrai.ru/.

(абзац введен Постановлением Администрации г. Перми от 12.05.2016 N 327)

1.5. Информирование о местонахождении, графике работы департамента образования и РОО, порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется ответственным специалистом департамента образования при личном контакте, с использованием средств телефонной связи, посредством почтовой связи и электронной почты, на официальном сайте департамента образования, а также посредством публикации в средствах массовой информации.

1.6. Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется ответственным специалистом департамента образования:

при личном контакте или с использованием средств телефонной связи - немедленно;

посредством почтовой связи и электронной почты - в течение 5 дней.

Заявитель в обязательном порядке информируется ответственным специалистом департамента образования:

либо о сроке и месте предоставления муниципальной услуги;

либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

1.7. Информация о переносе срока предоставления муниципальной услуги или об отказе в ее предоставлении сообщается при личной встрече или по телефону, указанному заявителем, или направляется заявителю письмом или по электронной почте при наличии соответствующих данных в заявлении.

1.8. Консультации проводятся ответственными специалистами департамента образования по следующим вопросам:

сроки предоставления муниципальной услуги;

порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются ответственными специалистами департамента образования:

при личном контакте с заявителями, посредством телефонной связи - немедленно;

посредством почтовой или электронной почты (электронный адрес) - в течение 5 дней с момента регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения ответственный специалист департамента образования подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании департамента образования и отдела, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Консультации предоставляются в течение всего срока предоставления муниципальной услуги.

1.9. На информационных стендах в зданиях департамента образования и РОО размещается следующая информация:

место и время приема заявителей;

выдержки из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

текст Административного регламента с приложениями или выдержки из него, такие как:

информация о сроках предоставления муниципальной услуги в целом и сроках выполнения отдельных административных процедур;

порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;

порядок получения консультаций;

порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.

1.10. На сайте департамента образования размещается следующая информация:

перечень адресов местонахождения, справочных телефонов департамента образования и РОО;

выдержки из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

текст Административного регламента с приложениями или выдержки из него, такие как:

информация о сроках предоставления муниципальной услуги в целом и сроках выполнения отдельных административных процедур;

порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;

порядок получения консультаций;

порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Муниципальная услуга - предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования и дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории города Перми.

2.2. Муниципальная услуга предоставляется департаментом образования через РОО.

В предоставлении муниципальной услуги участвует МФЦ.

(абзац введен Постановлением Администрации г. Перми от 12.05.2016 N 327)

2.3. Основанием для предоставления муниципальной услуги являются следующие нормативные документы:

Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20 ноября 1989 г.;

Конституция Российской Федерации;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Федеральный закон от 6 октября 2003 г. N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей";

Закон Российской Федерации от 10 июля 1992 г. N 3266-1 "Об образовании";

Постановление Правительства Российской Федерации от 3 ноября 1994 г. N 1237 "Об утверждении Типового положения о вечернем (сменном) общеобразовательном учреждении";

Постановление Правительства Российской Федерации от 12 марта 1997 г. N 288 "Об утверждении Типового положения о специальном (коррекционном) образовательном учреждении для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья";

Постановление Правительства Российской Федерации от 19 сентября 1997 г. N 1204 "Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении для детей дошкольного и младшего школьного возраста";

Постановление Правительства Российской Федерации от 19 марта 2001 г. N 196 "Об утверждении Типового положения об общеобразовательном учреждении";

Постановление Правительства Российской Федерации от 12 сентября 2008 г. N 666 "Об утверждении Типового положения о дошкольном образовательном учреждении";

Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 15 февраля 2010 г. N 117 "Об утверждении Типового положения о кадетской школе и кадетской школе-интернате";

решение Пермской городской Думы от 12 сентября 2006 г. N 224 "О департаменте образования администрации города Перми" (далее - Положение о департаменте образования);

Постановление администрации города Перми от 6 июня 2011 г. N 260 "Об утверждении Регламента работы по рассмотрению обращений граждан в администрации города Перми".

2.4. Результатом предоставления муниципальной услуги является получение заявителем в письменной или устной форме информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного образования, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории города Перми.

2.5. Общий срок предоставления муниципальной услуги должен составлять не более 15 дней. В случае необходимости запроса дополнительной информации в образовательных учреждениях срок предоставления муниципальной услуги может быть продлен начальником департамента образования или уполномоченным им лицом не более чем на 15 дней с обязательным уведомлением заявителя и обоснованием необходимости продления срока предоставления услуги.

Если установленный срок предоставления услуги истекает в выходной или праздничный день, днем предоставления услуги считается следующий за ним рабочий день.

2.6. Устанавливаются следующие сроки приема, рассмотрения обращения заявителя и выдачи результата предоставления муниципальной услуги:

2.6.1. максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения о предоставлении муниципальной услуги и его регистрации должен составлять не более 15 минут;

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 12.05.2016 N 327)

2.6.2. максимальный срок ожидания в очереди при получении заявителем через приемную департамента образования и РОО результата предоставления муниципальной услуги должен составлять не более 15 минут;

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 12.05.2016 N 327)

2.6.3. рассмотрение обращения при подаче его заявителем в письменной форме через приемную департамента образования и РОО, официальный сайт департамента образования, по электронной почте осуществляется в срок, который не должен превышать 15 дней.

2.7. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Пермского края, муниципальными правовыми актами.

2.8. При обращении заявителя о предоставлении муниципальной услуги представление документов не требуется.

2.9. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

2.9.1. в приеме и регистрации обращения отказывается в следующих случаях:

в письменном обращении отсутствуют фамилия заявителя, личная подпись, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу муниципального служащего, а также членам его семьи, - обращение оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщается заявителю о недопустимости злоупотребления правом;

запрашиваемая заявителем информация не относится к организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории города Перми;

2.9.2. в предоставлении муниципальной услуги отказывается в следующих случаях:

в письменном обращении содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

ответ не может быть дан без разглашения сведений конфиденциального характера, определенных законодательством Российской Федерации; в таком случае заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.10. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.11. Требования к местам ожидания и оборудованию мест ожидания:

у входа в помещения, которые используются для предоставления муниципальной услуги, для заявителей предусматриваются места ожидания. Места ожидания оборудуются стульями и столами, противопожарной системой, системой охраны;

в местах ожидания на видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации заявителей и специалистов департамента образования.

В помещениях создаются комфортные условия для реализации прав граждан с ограниченными возможностями здоровья при предоставлении муниципальной услуги.

2.12. Требования к парковочным местам.

На территории, прилегающей к зданию, в котором расположены помещения, используемые для предоставления муниципальной услуги, оборудуются парковочные места для стоянки легкового автотранспорта.

Для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на каждой стоянке выделяется не менее 10% мест (но не менее одного места), которые не должны занимать иные транспортные средства.

Доступ родителей (законных представителей) к таким парковочным местам является бесплатным.

2.13. Требования к оформлению входа в здание.

Вход в здание оформляется табличкой, информирующей о наименовании органа (организации), предоставляющего муниципальную услугу.

Абзац утратил силу. - Постановление Администрации г. Перми от 12.05.2016 N 327.

В помещении департамента образования и РОО или при входе в него размещается информационный стенд.

 1

 2.13 . В помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга,

обеспечиваются инвалидам и иным маломобильным группам населения следующие

условия доступности:

возможность беспрепятственного входа в помещения и выхода из них;

возможность самостоятельного передвижения по территории, прилегающей к зданию Департамента;

возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в Департамент, в том числе с использованием кресла-коляски;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

обеспечение допуска сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

обеспечение допуска в Департамент собаки-проводника.

 1

(п. 2.13 введен Постановлением Администрации г. Перми от 12.05.2016 N 327)

2.14. Обращение о предоставлении муниципальной услуги в электронном виде направляется посредством официального сайта департамента образования http://permedu.ru.

2.15. Информирование заявителей проводится:

в устной форме при личном обращении или обращении по телефону;

в письменной форме при обращении заявителей путем почтовых отправлений или сообщений по электронной почте или посредством факсимильной связи.

2.16. Устанавливаются следующие показатели доступности и качества муниципальной услуги:

доля муниципальных услуг, оказанных в установленные сроки, от общего числа оказанных услуг;

доля ответов, содержащих достоверную информацию, от общего числа ответов;

доля обоснованных отказов в предоставлении муниципальной услуги от общего числа отказов.

2.17. Комфортность предоставления муниципальной услуги оценивается на основании наличия следующих условий:

получение муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах по выбору заявителя;

количество мест для сидения в местах ожидания составляет не менее 5;

доступны туалеты в местах ожидания.

2.18. К процессу предоставления муниципальной услуги предъявляются следующие требования:

2.18.1. информация о муниципальной услуге должна быть внесена в реестр муниципальных услуг;

2.18.2. заявителю должна быть предоставлена возможность направить в электронной форме обращение о предоставлении муниципальной услуги: либо по электронной почте на адрес электронной почты приемной департамента образования или РОО, либо посредством специализированной страницы сайта департамента образования (доступ к сайту должен быть обеспечен либо посредством указания заявителем адреса в сети Интернет).

Формат электронных документов (файлов), как входящих, так и исходящих, - растровое изображение.

2.19. В целях достижения уровня удовлетворенности качеством оказания муниципальной услуги не менее 90% к 2018 году проводится мониторинг анкет, заполненных заявителями после получения результата предоставления муниципальной услуги.

(п. 2.19 введен Постановлением Администрации г. Перми от 22.01.2015 N 28)

III. Административные процедуры

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает следующие административные процедуры:

прием и регистрация обращений о предоставлении муниципальной услуги: прием устных (по телефону, при личном обращении) или письменных (по почте, личном обращении, через электронную почту, посредством факсимильной связи) обращений заявителей о предоставлении информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории города Перми, и регистрация письменных обращений заявителей;

подготовка ответа на письменное обращение заявителя;

предоставление ответа заявителю.

[Блок-схема](#P408) последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги приведена в приложении 2 к настоящему Административному регламенту.

3.2. Прием и регистрация обращения:

3.2.1. основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя в устной форме (поступившее на личном приеме или по телефону) или в письменной форме (поступившее при личном обращении, по почте, по электронной почте, посредством факсимильной связи через МФЦ) по форме согласно [приложению 3](#P497) к настоящему Административному регламенту;

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 12.05.2016 N 327)

3.2.2. при устном обращении ответственный специалист департамента образования уточняет у заявителя характер информации, за которой он обратился, предлагает ему выбрать форму ознакомления с информацией об организации общедоступного бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории города Перми:

на бумажном носителе (информационные стенды, брошюры);

в электронном виде (в том числе на сайте департамента образования);

путем предоставления устной консультации.

Заявитель выбирает одну или несколько форм ознакомления с информацией. Ответственный специалист департамента образования, осуществляющий индивидуальное информирование, отвечает на вопросы заявителя в доступной для восприятия форме.

Максимально допустимое время ответа ответственного специалиста департамента образования на вопросы граждан не должно превышать 15 минут;

3.2.3. при письменном обращении заявителя юридическим фактом для начала административной процедуры является поступление письменного обращения, в том числе в виде почтового отправления, сообщения по электронной почте, факсимильной связи.

Обращение должно содержать:

сведения о способе информирования о результате предоставления муниципальной услуги: по почте, посредством факсимильной связи, по электронной почте, по телефону посредством устной консультации, путем личного приема и устной консультации;

почтовый адрес или адрес электронной почты для информирования о результате предоставления муниципальной услуги, а также телефон факса и телефон для прямого устного контакта. Заявитель вправе указать данные контактного лица для информирования о результате предоставления муниципальной услуги;

3.2.4. прием и регистрация обращений (чтение, определение содержания запрашиваемой информации, формирование электронных данных с присвоением регистрационного номера, проверка на повторность) осуществляются с использованием интегрированной системы электронного документооборота в установленном порядке, как правило, в день поступления или личного обращения заявителя или в порядке очередности поступления обращений, но не позднее 3 дней после их поступления;

3.2.5. результатом административной процедуры по приему и регистрации обращений является:

либо регистрация обращения в системе электронного документооборота и направление специалисту департамента образования;

либо отказ в приеме и регистрации обращения.

3.3. Подготовка ответа на письменное обращение:

3.3.1. основанием для начала данной административной процедуры является поступление обращения ответственному специалисту департамента образования;

3.3.2. подготовка ответа производится ответственным специалистом департамента образования, в должностные обязанности которого входит соответствующее направление деятельности департамента образования;

3.3.3. ответственный специалист департамента образования, которому поступило обращение, подготавливает ответ по вопросам, указанным в обращении. В случае необходимости ответственный специалист департамента образования взаимодействует со специалистами других структурных подразделений департамента образования, руководителями муниципальных и негосударственных образовательных учреждений, указанных заявителем, или образовательных учреждений, реализующих образовательные программы дошкольного, общего и дополнительного образования, указанные заявителем;

3.3.4. максимально допустимое время ответа на обращение, поступившее в письменной форме, в том числе по почте, по электронной почте и через приемную департамента образования, не должно превышать 9 дней. В случае необходимости запроса дополнительной информации срок предоставления муниципальной услуги может быть продлен, при этом общий срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения;

3.3.5. результатом административной процедуры является подготовленная информация по сути вопросов, поднятых в обращении, либо мотивированный отказ в предоставлении ответа по основаниям, указанным в [пункте 2.9](#P169) настоящего Административного регламента.

В письме с отказом в рассмотрении вопроса по существу указывается орган, в компетенции которого находится информация, необходимая заявителю.

3.4. Предоставление ответа заявителю:

3.4.1. основанием для начала административной процедуры является наличие информации для устного ответа на обращение заявителя или письменного ответа заявителю с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопросов;

3.4.2. предоставление ответа в устной форме осуществляется специалистом, ответственным за подготовку ответа на обращение заявителя, по телефону или при личном посещении заявителем специалиста департамента образования (РОО);

3.4.3. максимальный срок предоставления ответа не может превышать 3 дней с момента подготовки ответа в устной форме или регистрации ответа на обращение заявителя, подготовленного в письменной форме. Срок предоставления ответа заявителю в устной форме может быть увеличен в случаях отсутствия доступности контакта с заявителем по указанным номерам телефона. В этом случае ответ направляется в письменной форме или по электронной почте по адресу, указанному заявителем;

3.4.4. результатом административной процедуры по предоставлению ответа заявителю является ответ заявителю либо в устной форме (по телефону, лично заявителю), либо в письменном виде (лично заявителю, с доставкой по почте, по электронной почте, посредством факсимильной связи через МФЦ) в соответствии с указанным заявителем способом доставки ответа.

(в ред. Постановления Администрации г. Перми от 12.05.2016 N 327)

IV. Формы контроля за исполнением Административного

регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений ответственными за выполнение административных процедур специалистами департамента образования осуществляет начальник департамента образования.

4.2. Специалист, ответственный за прием документов, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема обращений.

4.3. Специалист, ответственный за рассмотрение обращений, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка рассмотрения обращений.

4.4. Специалист, ответственный за выдачу результата оказания муниципальной услуги, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка выдачи результата оказания муниципальной услуги.

4.5. Начальник департамента образования несет персональную ответственность за:

соблюдение сроков и порядка предоставления муниципальной услуги;

достоверность выданной информации, правомерность предоставления информации.

4.6. Персональная ответственность начальника департамента образования закрепляется в положении о департаменте образования, персональная ответственность специалистов департамента образования закрепляется в их должностных инструкциях и должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства.

4.7. Текущий контроль осуществляется путем проведения департаментом образования плановых и оперативных проверок соблюдения и исполнения специалистами положений Административного регламента.

4.8. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает проведение проверок на предмет качества предоставления муниципальной услуги, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение обращений заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, принятие по таким обращениям решений и подготовку на них ответов.

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

Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются департаментом образования на основании приказов начальника департамента образования администрации города Перми.

Проверки могут быть плановыми (на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановыми. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.9. Контроль со стороны граждан, объединений и организаций за предоставлением муниципальной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации при условии, что она не является конфиденциальной.

V. Порядок обжалования решений и действий (бездействия)

органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также

должностных лиц, муниципальных служащих

(в ред. Постановления Администрации г. Перми

от 25.12.2012 N 966)

5.1. Обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих осуществляется в досудебном (внесудебном) и судебном порядках.

5.2. Обжалование в досудебном (внесудебном) порядке осуществляется в соответствии с Порядком подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) функциональных и территориальных органов администрации города Перми, муниципальных учреждений, руководителей функциональных и территориальных органов администрации города Перми, муниципальных учреждений при предоставлении муниципальных услуг и услуг, оказываемых муниципальными учреждениями, организациями, в которых размещается муниципальное задание, предоставляемых в электронном виде, утвержденным постановлением администрации города Перми.

(п. 5.2 в ред. Постановления Администрации г. Перми от 12.05.2016 N 327)

5.3. Действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих департамента образования и решения, принятые ими при предоставлении муниципальной услуги, могут быть обжалованы заявителем в арбитражном суде или суде общей юрисдикции по месту нахождения ответчика в порядке, установленном действующим законодательством.

Приложение 1

к Административному регламенту

предоставления департаментом

образования администрации

города Перми муниципальной услуги

"Предоставление информации

об организации общедоступного

и бесплатного дошкольного,

начального общего, основного

общего, среднего (полного) общего

образования, а также дополнительного

образования в муниципальных

общеобразовательных учреждениях,

расположенных на территории

города Перми"

ИНФОРМАЦИЯ

о месте нахождения и графике работы департамента образования

и отделов образования районов

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование органа | Адрес | Часы работы с посетителями | Телефон | Электронная почта, официальный сайт |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Департамент образования администрации города Перми | ул. Сибирская, 17 | понедельник-четверг: с 09.00 час. до 18.00 час.;пятница: с 09.00 час. до 17.00 час.;перерыв на обед:с 12.00 час. до 13.00 час. | (342) 212-70-50, 212-42-05, 212-94-68 | kongorod@perm. permregion.ru, www.permedu.ru |
| Отдел образования по Дзержинскому району города Перми | ул. Ленина, 85 | понедельник-четверг: с 09.00 час. до 18.00 час.;пятница: с 09.00 час. до 17.00 час.;перерыв на обед:с 12.00 час. до 13.00 час. | (342) 246-55-51 | dzerobr@ gmail.com |
| Отдел образования по Индустриальному району города Перми | ул. Мира, 15 | понедельник-четверг: с 09.00 час. до 18.00 час.;пятница: с 09.00 час. до 17.00 час.;перерыв на обед:с 12.00 час. до 13.00 час. | (342) 227-95-09, 227-93-01 | indroo@inbox.ru |
| Отдел образования по Кировскому району города Перми | ул. Закамская, 26 | понедельник-четверг: с 09.00 час. до 18.00 час.;пятница: с 09.00 час. до 17.00 час.;перерыв на обед:с 12.00 час. до 13.00 час. | (342) 283-33-60, 283-30-16 | Roo59@list.ru |
| Отдел образования по Ленинскому району города Перми | ул. Ленина, 15 | понедельник-четверг: с 09.00 час. до 18.00 час.;пятница: с 09.00 час. до 17.00 час.;перерыв на обед:с 12.00 час. до 13.00 час. | (342) 212-06-62, 212-72-85 | lenroo@yandex.ru |
| Отдел образования по Мотовилихинскому району города Перми | ул. Красная площадь, 4а | понедельник-четверг: с 09.00 час. до 18.00 час.;пятница: с 09.00 час. до 17.00 час.;перерыв на обед:с 12.00 час. до 13.00 час. | (342) 267-53-88, 267-55-45 | Roo.moto@ gmail.com |
| Отдел образования по Орджоникидзевскому району города Перми | ул. Бушмакина, 26 | понедельник-четверг: с 09.00 час. до 18.00 час.;пятница: с 09.00 час. до 17.00 час.;перерыв на обед:с 12.00 час. до 13.00 час. | (342) 284-70-00, 284-70-01 | ordroo@yandex.ru |
| Отдел образования по Свердловскому району города Перми | Комсомольский проспект, 77 | понедельник-четверг: с 09.00 час. до 18.00 час.;пятница: с 09.00 час. до 17.00 час.;перерыв на обед:с 12.00 час. до 13.00 час. | (342) 244-36-14, 281-19-91 | roosverd@mail.ru |

Приложение 2

к Административному регламенту

предоставления департаментом

образования администрации

города Перми муниципальной услуги

"Предоставление информации

об организации общедоступного

и бесплатного дошкольного,

начального общего, основного

общего, среднего (полного) общего

образования, а также дополнительного

образования в муниципальных

общеобразовательных учреждениях,

расположенных на территории

города Перми"

БЛОК-СХЕМА

последовательности действий при исполнении

муниципальной услуги

┌─────────────────────┐ почта, электронная

│Направление обращения├── почта, факсимильная ───────────────────┐

└────────┬────────────┘ связь \/

 │ │ ┌─────────────────┐

 ┌┘ │ │ Форма обращения │

 \/ \/ │ на сайте │

 ┌────────────────┐ ┌──────────────────────┐ └─────────────────┘

 │Личное посещение├────┐ │1. Прием и регистрация│

 └────────────────┘ └──>│ обращений │

 └───────────┬──────────┘

 \/

 /\

 / \

 / \

 / \

 / \

 /Информация\──────Нет───────────┐

 \ в ДО / \/

 \ / ┌─────────────────────────┐

 \ / │Получение информации в ОУ│

 \ / │или в другом структурном │

 \ / │ подразделении ДО │

 \/ └─────────────────────────┘

 │

 Да

 │

 \/

 ┌────────────────────┐

 │2. Подготовка ответа│

 │ на обращение │

 └──────────┬─────────┘

 \/

 ┌────────────────────┐

 ┌────────────────┐ │ 3. Предоставление │

 │Личное посещение│ │ ответа заявителю │

 └────────────────┘ └──────────┬─────────┘

 /\ \/

 │ /\

 └───────────────────────────/ \

 \ /

 \/

 │

 по почте, по электронной почте, <─┘

 по телефону

 │

 \/

 ┌────────────────────┐

 │Получение заявителем│

 │ответа на обращение/│

 │ отказа │

 └────────────────────┘

Приложение 3

к Административному регламенту

предоставления департаментом

образования администрации

города Перми муниципальной услуги

"Предоставление информации

об организации общедоступного

и бесплатного дошкольного,

начального общего, основного

общего, среднего (полного) общего

образования, а также дополнительного

образования в муниципальных

общеобразовательных учреждениях,

расположенных на территории

города Перми"

 Начальнику департамента образования

 администрации города Перми

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

 (фамилия, инициалы начальника

 департамента образования)

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

 (фамилия, имя, отчество заявителя)

 проживающего по адресу:

 населенный пункт \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

 дом \_\_\_ кв. \_\_\_ тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 заявление

 Прошу предоставить мне информацию об организации общедоступного и

бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего

(полного) общего образования, а также дополнительного образования в

общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории города Перми,

по вопросу:

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

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

Прошу информировать меня (выбрать способ информирования):

по электронной почте, e-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

по почте на указанный адрес проживания \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

при личном обращении.

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

 (дата) (личная подпись заявителя)