



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ГОРОД ОСТРОВНОЙ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ  
(Администрация ЗАТО г. Островной)**

---

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

19.07.2012

№ 165

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о реализации в образовательных муниципальных учреждениях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительных образовательных программ»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изменениями и дополнениями), постановлением Правительства Мурманской области от 16.11.2010 № 513-ПП «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг (функций), осуществляемых по обращениям заявителей» (с изменениями и дополнениями), постановлением администрации ЗАТО г. Островной от 07.04.2011 № 79 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг (функций), осуществляемых по обращениям заявителей» Администрация ЗАТО г. Островной

***п о с т а н о в л я е т :***

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о реализации в образовательных муниципальных учреждениях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительных образовательных программ».

2. Отделу образования, культуры, спорта и молодежной политики Администрации закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области (Ильина Л.А.) обеспечить исполнение Административного регламента.

3. Сектору организационно-правовой работы Администрации ЗАТО г. Островной (Соловьев Б.В.) обеспечить размещение Административного регламента на Интернет - сайте муниципального образования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы Администрации ЗАТО г. Островной Богданову С.Е.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

И.о. главы Администрации  
ЗАТО г. Островной

С.Е. Богданова

Утвержден  
постановлением  
Администрации ЗАТО г. Островной  
от 19.07.2012 № 165

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ  
«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О РЕАЛИЗАЦИИ В  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ ПРОГРАММ  
ДОШКОЛЬНОГО, НАЧАЛЬНОГО ОБЩЕГО, ОСНОВНОГО ОБЩЕГО, СРЕДНЕГО  
(ПОЛНОГО) ОБЩЕГО ОБРАЗОВАНИЯ, А ТАКЖЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Настоящий административный регламент (далее – Регламент) предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о реализации в образовательных муниципальных учреждениях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительных образовательных программ» (далее – муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности услуги. Регламент устанавливает порядок, определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Описание заявителей при предоставлении муниципальной услуги

Заявителями муниципальной услуги могут выступать организации, общественные объединения (юридические лица), граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства (физические лица) на равных основаниях, если иное не предусмотрено законом или международным договором Российской Федерации) (далее – Заявитель).

Заявитель имеет право обратиться за предоставлением муниципальной услуги в течение учебного года.

### 1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Сведения о местонахождении, контактных телефонах, Интернет адресах, адресах электронной почты для получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги приведены в приложении № 1 к Регламенту и размещены на информационном стенде Отдела образования, культуры, спорта и молодежной политики Администрации закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области (далее – ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной), в образовательных учреждениях, расположенных на территории ЗАТО г. Островной, а также на Интернет-портале «Государственные и муниципальные услуги Мурманской области»: [www.51.gosuslugi.ru](http://www.51.gosuslugi.ru).

1.3.2. Сведения о графике работы специалистов ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, должностных лиц образовательных учреждений сообщаются по телефону, приведены в приложении № 1 к Регламенту и размещены на вывеске в помещении ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной и образовательных учреждений, расположенных на территории ЗАТО г. Островной.

1.3.3. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляют: специалист ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной; руководители, заместители руководителей образовательных учреждений.

1.3.4. Информирование осуществляется в виде:

- устного консультирования;
- письменного консультирования.

1.3.5. Информирование осуществляется посредством личного обращения с использованием средств:

- телефонной связи;
- почтовой связи;
- электронной почты;
- сети Интернет, в том числе регионального портала государственных и муниципальных услуг Мурманской области [www.51.gosuslugi.ru](http://www.51.gosuslugi.ru);
- информационных стендов.

1.3.6. При ответе на телефонные звонки должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги (далее – должностное лицо), обязано:

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

Максимальное время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

1.3.7. При ответе на телефонные звонки и при устном обращении граждан должностное лицо в пределах своей компетенции даёт ответ самостоятельно.

Если должностное лицо не может дать ответ самостоятельно либо подготовка ответа требует продолжительного времени, оно обязано выбрать один из вариантов дальнейших действий:

- а) предложить Заявителю изложить суть обращения в письменной форме;
- б) назначить другое удобное для Заявителя время для консультации;
- в) в двухдневный срок дать консультацию по контактному телефону, указанному Заявителем.

1.3.8. Должностное лицо обязано относиться к обратившимся корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

1.3.9. Письменные разъяснения даются при наличии письменного обращения Заявителя. Должностные лица, ответственные за приём и консультирование граждан, квалифицированно готовят разъяснения в пределах своей компетенции.

1.3.10. Руководитель учреждения, в которое обратился Заявитель, либо лицо, его замещающее, определяет исполнителя для подготовки ответа по каждому конкретному письменному обращению.

1.3.11. Письменный ответ подписывает руководитель того учреждения, куда обратился Заявитель, или лицо, его замещающее. Ответ должен содержать фамилию, инициалы и телефон исполнителя.

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

1.3.12. При индивидуальном письменном консультировании должностное лицо направляет ответ Заявителю в 10-дневный срок со дня регистрации письменного обращения.

В случае если подготовка ответа требует направления запросов в сторонние организации либо дополнительных консультаций, срок рассмотрения письменных обращений граждан продлевается до 30 дней с письменным уведомлением Заявителя о продлении срока рассмотрения обращения (приложение № 3).

1.3.13. Должностное лицо, осуществляющее приём и консультирование граждан, сообщает Заявителю время предоставления документов и адрес, по которому следует обратиться.

1.3.14. Должностное лицо, ответственное за приём и консультирование граждан, в обязательном порядке информирует Заявителя, представившего документы для предоставления муниципальной услуги:

а) о перечне документов, необходимых для предоставления услуги, в том числе о документах, которые он должен представить самостоятельно, и документах, которые органы местного самоуправления получают в рамках межведомственного взаимодействия, если Заявитель не представит их по собственной инициативе;

б) о сроках принятия решения о предоставлении муниципальной услуги;

в) об основаниях и условиях предоставления муниципальной услуги;

г) об основаниях отказа в предоставлении муниципальной услуги;

д) о порядке получения консультаций по вопросам предоставления муниципальной услуги;

е) о порядке обжалований решений, действий или бездействия должностных лиц.

1.3.15. Устное консультирование осуществляется непосредственно на приёме у должностных лиц ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной и образовательных учреждений в приёмные дни и часы.

1.3.16. Консультирование осуществляется также путём оформления информационных стендов. Информационные стенды должны быть хорошо освещены, а предоставляемая информация структурирована.

1.3.17. Должностные лица образовательных учреждений осуществляют приём заявлений, для предоставления муниципальной услуги в соответствии с графиком работы.

## 2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

### 2.1. Наименование муниципальной услуги

Предоставление информации о реализации в образовательных муниципальных учреждениях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительных образовательных программ.

### 2.2. Наименование муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальную услугу

Предоставление муниципальной услуги осуществляют образовательные учреждения, расположенные на территории ЗАТО г. Островной:

- Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 284 закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области» (далее - МКОУ «СОШ № 284 ЗАТО г. Островной»);

- Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 1 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением физкультурно-оздоровительного развития закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области» (далее - МКДОУ «Детский сад № 1 ЗАТО г. островной»);

- Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 27 общеразвивающего вида закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области» (далее - МКДОУ «Детский сад № 27 ЗАТО г. Островной»);

- Муниципальное казенное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Дом детского творчества закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области» (далее - МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной»);

- Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская музыкальная школа закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области» (далее - МБОУ ДОД «ДМШ ЗАТО г. Островной») (далее – образовательные учреждения).

### 2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- направление Заявителю письменного ответа (в том числе в электронной форме), содержащего информацию о реализации в образовательных муниципальных учреждениях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительных образовательных программ;

- направление Заявителю уведомления (письма) об отказе в предоставлении муниципальной услуги в случаях, указанных в Регламенте, а также в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

### 2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги определяется в зависимости от способа обращения Заявителя, формы и варианта предоставления документов и информации и составляет:

- не более 15 минут – при личном (очном) обращении Заявителя в образовательное учреждение о предоставлении информационных материалов в форме устного информирования;

- в 5-дневный срок - при личном обращении Заявителя в МКОУ «СОШ № 284 ЗАТО г. Островной» о предоставлении информационных материалов в форме письменного информирования;

- в 5-дневный срок с момента поступления в МКОУ «СОШ № 284 ЗАТО г. Островной» электронного заявления - при обращении Заявителя о предоставлении информационных материалов в форме электронного письма;



- в 5-дневный срок с момента регистрации в МКОУ «СОШ № 284 ЗАТО г. Островной» письменного заявления – при почтовом обращении Заявителя о предоставлении информационных материалов в форме письменного информирования.

2.4.2. Приём заявлений для получения муниципальной услуги осуществляется в течение учебного года.

## 2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации (с изменениями и дополнениями)<sup>1</sup>;
- Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями)<sup>2</sup>;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями)<sup>3</sup>;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изменениями и дополнениями)<sup>4</sup>;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изменениями и дополнениями)<sup>5</sup>;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями)<sup>6</sup>;
- Законом Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании» (с изменениями и дополнениями)<sup>7</sup>;

---

<sup>1</sup> «Российская газета» от 25 декабря 1993 г. N 237

<sup>2</sup> «Собрание законодательства Российской Федерации» от 3 августа 1998 г., N 31, ст. 3802

<sup>3</sup> «Российская газета» от 8 октября 2003 г. N 202

<sup>4</sup> «Российская газета» от 30 июля 2010 г. N 168

<sup>5</sup> «Российская газета» от 29 июля 2006 г. N 165

<sup>6</sup> «Российская газета» от 5 мая 2006 г. N 95

<sup>7</sup> «Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации» от 30 июля 1992 г., N 30, ст. 1797

- Законом Мурманской области от 19.12.2005 № 707-01-ЗМО «Об образовании в Мурманской области» (с изменениями и дополнениями)<sup>8</sup>.

## 2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для получения муниципальной услуги Заявитель предоставляет:

а) при обращении Заявителя - физического лица:

- письменное заявление (приложение № 2 к Регламенту);

б) в случае обращения Заявителя – юридического лица:

- запрос юридического лица.

2.6.2. Заявление может быть представлено в форме электронного документа, порядок оформления которого определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и (или) Правительства Мурманской области, и направлено в ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной с использованием информационно-коммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет.

2.6.3. Текст заявления и иных представленных по желанию документов должен быть написан разборчиво, наименования юридических лиц (фамилии, имена и отчества граждан) без сокращения с указанием полного обратного адреса.

Не подлежат приему документы, имеющие подчистки либо приписки, зачеркнутые слова или иные не оговоренные в них исправления, документы с серьезными повреждениями, не позволяющими однозначно истолковать их содержание.

Заявление представляется в образовательное учреждение в оригинале. При личной подаче заявления Заявителем или его представителем в образовательное учреждение, заявление, при наличии необходимости проставления на нем отметки о принятии, предоставляется в двух экземплярах.

Заявители по своему желанию дополнительно могут представлять иные документы и сведения, которые, по их мнению, имеют значение для предоставления услуги.

---

<sup>8</sup>"Мурманский Вестник" от 23 декабря 2005 г. N 244

## 2.7. Перечень оснований для отказа в приёме документов, для предоставления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.7.1. Основанием для отказа в приёме документов и в предоставлении муниципальной услуги является отсутствие обязательных реквизитов в заявлении:

- наименования образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- оформление предоставленных документов не соответствует требованиям, установленным пункте 2.6.3 Регламента.

Заявитель имеет право повторно обращаться в образовательное учреждение после устранения оснований в отказе предоставления муниципальной услуги.

2.7.2. Оснований для приостановления в предоставлении муниципальной услуги не предусмотрено.

## 2.8. Размер платы, взимаемой с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы её взимания

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

## 2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.9.1. Вход в помещение должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с наименованием учреждения и режимом работы.

2.9.2. Напротив здания, где размещается ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной», должно быть оборудовано место для парковки автотранспорта с указанием отдельного места для инвалидов.

2.9.3. Место предоставления муниципальной услуги должно располагаться на первом (втором) этаже ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, МКОУ «СОШ № 284 ЗАТО г. Островной», МКДОУ «Детский сад № 1 ЗАТО г. Островной», МКДОУ «Детский сад № 27 ЗАТО г. Островной», МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной», МБОУ ДОД «ДМШ ЗАТО г. Островной», должно быть оснащено

компьютером, с возможностью доступа к необходимым базам данных, печатающим устройством.

2.9.4. Места для информирования Заявителей оборудуются информационными стендами.

2.9.5. Помещение должно соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормам, оборудовано столами и стульями для возможности оформления документов, обеспечено образцами заполнения документов, бланками заявлений и ручками для письма.

2.9.6. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для Заявителей и оптимальным условиям для работы должностных лиц, осуществляющих приём и консультирование граждан, оборудованы стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения, но не может составлять менее двух мест на каждое должностное лицо, ведущее приём.

В местах для ожидания должны быть предусмотрены специальные напольные или настенные вешалки для верхней одежды.

2.9.7. Кабинеты для приёма Заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности специалиста (должностного лица), ответственного за предоставление муниципальной услуги, режима приёма посетителей.

Место для приёма посетителей должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о Заявителе одним должностным лицом ведётся приём только одного посетителя. Одновременное консультирование и (или) приём двух и более посетителей не допускаются.

## 2.10. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

2.10.1. Состав показателей доступности и качества предоставления муниципальной услуги подразделяется на две группы: количественные и качественные.

2.10.2. В группу количественных показателей доступности входят:

- количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги;
- время ожидания предоставления муниципальной услуги;
- график работы должностных лиц ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной и образовательных учреждений;
- количество документов, требуемых при получении муниципальной услуги.

2.10.3. В число качественных показателей доступности предоставляемой муниципальной услуги входят:

- достоверность информации о предоставляемой муниципальной услуге;
- наличие различных каналов получения услуги;
- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

2.10.4. В группу количественных показателей оценки качества предоставляемой муниципальной услуги входят:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- количество обоснованных жалоб.

2.10.5. К качественным показателям оценки качества относятся:

- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);
- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

2.10.6. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги и их значения приведены в приложении № 4 к Регламенту.

## 2.11. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги

Бланки заявления и других документов Заявитель может получить в электронном виде на Интернет-портале «Государственные услуги Мурманской области» по адресу: [www.51.gosuslugi.ru](http://www.51.gosuslugi.ru).

### 3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

#### 3.1. Общие положения

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

- приём и регистрация заявления для получения муниципальной услуги;
- принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги;
- получение муниципальной услуги по предоставлению информации о реализации в образовательных муниципальных учреждениях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительных образовательных программ.

3.1.2. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги отражена в блок-схеме (приложение № 6).

#### 3.2. Приём и регистрация заявления для предоставления муниципальной услуги

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение Заявителя к должностному лицу образовательного учреждения, ответственному за приём и регистрацию заявления, или поступление заявления и прилагаемых к нему документов по почте, электронной почте.

3.2.2. При личном обращении Заявителя должностное лицо:

- осуществляет прием заявления, проверяет правильность оформления заявления, наличие необходимых реквизитов, подписей;
- проставляет на втором экземпляре (копии) заявления штамп образовательного учреждения, в котором указывает дату доставки и ставит свою личную подпись, фамилию и инициалы, передает его Заявителю;
- регистрирует заявление в Журнале регистрации заявлений на предоставление муниципальной услуги;
- передает принятое заявление на рассмотрение руководителю образовательного учреждения, для определения должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

Срок административных действий по приему заявления, предоставленного при личном обращении Заявителя в учреждение, составляет не более 5 минут.

3.2.3. Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, при поступлении заявления по почте, электронной почте регистрирует заявление в Журнале регистрации заявлений на предоставление муниципальной услуги с присвоением входящего номера и передает на рассмотрение руководителю учреждения.

3.2.4. Руководитель образовательного учреждения не позднее одного рабочего дня со дня получения от должностного лица зарегистрированного заявления:

- осуществляет его рассмотрение;
- проставляет резолюцию с указанием должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

3.2.5. Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в день получения от руководителя образовательного учреждения передает заявление должностному лицу, указанному в резолюции.

3.2.6. Результатом административной процедуры является получение зарегистрированного заявления должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги.

### 3.3. Принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги

3.3.1. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, при отсутствии основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренного пунктом 2.7.1 Регламента не позднее 3 рабочих дней со дня получения заявления с резолюцией руководителя:

- подготавливает в 2 экземплярах проект письма, содержащего информацию о реализации в образовательных муниципальных учреждениях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительных образовательных программ (далее – письмо с информацией о реализации образовательных программ);

- передает проект письма вместе с заявлением руководителю образовательного учреждения на подпись.

3.3.2. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, при установлении оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 2.7.1 Регламента, в день окончания проверки документов подготавливает в 2 экземплярах проект письма, об отказе в предоставлении информации о реализации образовательных программ.

3.3.3. Руководитель образовательного учреждения в течение 1 рабочего дня со дня получения проекта письма и заявления подписывает письмо и передает его с заявлением должностному лицу, ответственному за дело производство.

3.4. Получение муниципальной услуги по предоставлению информации о реализации в образовательных муниципальных учреждениях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительных образовательных программ

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является получение должностным лицом, ответственным за дело производство, от руководителя образовательного учреждения подписанного письма с информацией о реализации образовательных программ (или об отказе в предоставлении муниципальной услуги) с приложенным заявлением.

3.4.2. Должностное лицо, ответственное за дело производство, в течение 1 рабочего дня:

- регистрирует письмо с информацией о реализации образовательных программ (об отказе в предоставлении услуги) в Журнале исходящей корреспонденции с присвоением исходящего номера;

- направляет 1 экземпляр письма с информацией о реализации образовательных программ (об отказе в предоставлении услуги) простым почтовым отправлением Заявителю по адресу, указанному в заявлении;

- передает 2 экземпляр письма с информацией о реализации образовательных программ (об отказе в предоставлении услуги) с заявлением должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги, для хранения и учета в работе.



3.4.3. Заявитель вправе после предварительной договоренности (по телефону или электронной почте) получить лично (через представителя Заявителя) в образовательном учреждении подписанное письмо с информацией о реализации образовательных программ.

Заявитель, прибывший в назначенный день и время в образовательное учреждение, должен иметь при себе документы, удостоверяющие личность, а представитель Заявителя - документы, удостоверяющие личность и полномочия.

3.4.4. Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в день личного обращения Заявителя (представителя Заявителя):

- проверяет документы, удостоверяющие личность Заявителя, личность и полномочия представителя Заявителя;

- выдает 1 экземпляр письма с информацией о реализации образовательных программ (об отказе в предоставлении услуги) под роспись о получении на втором экземпляре письма;

- передает 1 экземпляр письма с информацией о реализации образовательных программ должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги, для хранения и учета в работе.

3.4.5. Ответ Заявителю может быть направлен в форме электронного документа по электронному адресу, указанному в заявлении. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, в течение 1 рабочего дня со дня получения подписанного письма о реализации образовательных программ, от должностного лица, ответственного за делопроизводство, направляет ответ Заявителю электронной почтой.

#### 4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

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

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определённых административными процедурами по предоставлению муниципальной

услуги, и принятием решений должностными лицами, ответственными за принятие решения о предоставлении муниципальной услуги, осуществляют начальник ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, руководители МКОУ «СОШ № 284 ЗАТО г. Островной», МКДОУ «Детский сад № 1 ЗАТО г. Островной», МКДОУ «Детский сад № 27 ЗАТО г. Островной», МКДОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной», МБДОУ ДОД «ДМШ ЗАТО г. Островной».

Должностные лица, ответственные за консультирование и информирование граждан, несут ответственность за полноту, грамотность и доступность проведённого консультирования.

4.1.2. Контроль осуществляется путём проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений Регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Мурманской области, Администрации ЗАТО г. Островной.

Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

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

4.2.1. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании правовых актов Администрации ЗАТО г. Островной.

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

4.2.3. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги глава Администрации ЗАТО г. Островной назначает

должностных лиц, ответственных за проведение проверки, а также перечень вопросов, подлежащих рассмотрению в ходе проверки.

Результаты проверки оформляются в виде справки произвольной формы, в которой отмечаются выявленные несоответствия Регламенту, нарушения законодательства.

Справку подписывают должностные лица Администрации ЗАТО г. Островной, проводившие проверку, и утверждает глава Администрации ЗАТО г. Островной.

4.2.4. По результатам проведенных проверок, оформленным документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав Заявителей начальник ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной рассматривает вопрос о привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности.

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

4.3.1. Должностное лицо несет персональную ответственность за предоставление муниципальной услуги.

4.3.2. Должностное лицо несёт персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведённого консультирования.

4.3.3. Должностное лицо несёт персональную ответственность за правильность выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги.

4.3.4. Должностное лицо несет ответственность за принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги, несет персональную ответственность за правильность вынесения соответствующего решения.

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

4.4.1. Контроль за соблюдением должностными лицами последовательности действий, определённых административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений о предоставлении муниципальной услуги осуществляет начальник ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной.

4.4.2. Граждане, их объединения и организации имеют право контролировать предоставление муниципальной услуги путём получения информации о ней по средствам телефонной, почтовой связи, а также по электронной почте, при условии, что она не является конфиденциальной.

4.4.3. Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение в адрес ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной с просьбой о проведении проверки соблюдения и исполнения положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов Заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

4.4.4. Информация о результатах проведенной проверки, направляется по почте в тридцатидневный срок с момента поступления в ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной обращения граждан, их объединений или организаций.

## 5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ООКСМП АДМИНИСТРАЦИИ ЗАТО г. ОСТРОВНОЙ, ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

### 5.1. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования

5.1.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) должностных лиц в ходе предоставления Заявителям муниципальной услуги.

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

1) нарушение срока регистрации запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области и органов местного самоуправления ЗАТО г. Островной для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области и органов местного самоуправления ЗАТО г. Островной для предоставления муниципальной услуги у Заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области и органов местного самоуправления ЗАТО г. Островной;

6) затребование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области и органов местного самоуправления ЗАТО г. Островной;

7) отказ должностного лица образовательного учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.1.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме:

- в ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной;
- в Администрацию ЗАТО г. Островной;
- в Министерство образования и науки Мурманской области;
- в Мурманскую прокуратуру по надзору за исполнением законов на особо режимных объектах (далее – Учреждения).

Жалоба рассматривается непосредственно начальником Учреждения.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

Жалоба, поступившая в Учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

#### 5.1.4. Адреса для направления жалобы:

- Администрация ЗАТО г. Островной: 184640, Мурманская область, г. Островной, пл. Жертв Интервенции, дом 1, телефон приемной (81558) 5-00-12, e-mail: [admzato@gremih.mels.ru](mailto:admzato@gremih.mels.ru);

- ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной: 184640, Мурманская область, г. Островной, ул. Советская, дом 20, помещение 7, телефон /факс (81558) 5-01-65, 5-01-64, e-mail: [uprobr@gremih.mels.ru](mailto:uprobr@gremih.mels.ru);

- Министерство образования и науки Мурманской области: 183025, г. Мурманск, ул. Трудовые резервы, дом 4, телефон приемной (8152) 44-63-77, e-mail: [edco@gov-murman.ru](mailto:edco@gov-murman.ru);

- Мурманская прокуратура по надзору за исполнением законов на особо режимных объектах: 184682, Мурманская область, ЗАТО г. Снежногорск, ул. Победы, дом 2, телефон (81530) 6-24-65.

#### 5.1.5. Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении № 5.

Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства Заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте

нахождения Заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностного лица образовательного учреждения;

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

#### 5.1.6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы:

– если в жалобе не указаны фамилия Заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается;

– если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо Учреждения, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить Заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

– если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается Заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

– если в жалобе содержится вопрос, на который Заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в одно то же Учреждение или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется Заявитель, направивший жалобу.

5.1.7. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение жалобы Заявителя лично или письменно в адрес Учреждения.

5.1.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования обращения, в том случае, если образовательное учреждение располагает этой информацией и документами.

5.1.9. Жалоба, поступившая в Учреждение, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в 15-дневный срок со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа образовательного учреждения, в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в 5-дневный срок со дня ее регистрации.

5.1.10. Глава Администрации ЗАТО г. Островной проводит личный прием Заявителей по предварительной записи.

5.1.11. Запись Заявителей проводится должностным лицом Администрации ЗАТО г. Островной, ответственным за делопроизводство, при личном обращении, при обращении по электронной почте или с использованием средств телефонной связи.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство и осуществляющее запись Заявителя на личный прием, информирует Заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

При личном приеме Заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа должностное лицо, ответственное за организацию личного приема граждан, производит запись в журнале приема граждан и заносит в нее содержание жалобы Заявителя.

Должностное лицо, проводящее личный прием граждан, предоставляет ответ на устную жалобу, с согласия Заявителя, на личном приеме в устной форме, если изложенные Заявителем обстоятельства не требуют дополнительной проверки, делает соответствующую запись в журнале личного приема гражданина. Рассмотрение устной жалобы осуществляется в течение 1 дня.

В случае если Заявитель истребовал письменный ответ по существу поставленных в жалобе при личном приеме вопросов или если изложенные им данные требуют дополнительной проверки, должностное лицо, проводившее личный прием граждан, в журнале личного приема гражданина делает соответствующую запись и оформляет резолюцию для регистрации жалобы и подготовки письменного



ответа в порядке, установленном Регламентом.

5.1.12. Письменные жалобы граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном Регламентом порядке, принятии письменной жалобы Заявителя должностное лицо, проводившее личный прием граждан, производит запись в журнале личного приема граждан и передает его должностному лицу, ответственному за делопроизводство, в течение одного рабочего дня.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство:

- регистрирует жалобу в книге учета поступающей корреспонденции;
- оформляет расписку о приеме документов - по желанию Заявителя;
- передает жалобу руководителю.

В день получения письменной жалобы должностное лицо, ответственное за делопроизводство:

- вносит в карточку учета входящих документов: порядковый номер записи (входящий номер); дату и время приема документов, инициалы имени и отчества (наименование) Заявителя;

- проставляет на жалобе штамп Администрации ЗАТО г. Островной и указывает входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в книге учета поступающей корреспонденции); при последующей работе с жалобой на всех этапах её рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, передает принятую жалобу с приложенными к ней документами в день принятия жалобы главе Администрации ЗАТО г. Островной (его заместителям).

При рассмотрении письменной жалобы Заявителя глава Администрации ЗАТО г. Островной назначает должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы.

5.1.13. По результатам рассмотрения жалобы образовательное учреждение принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных образовательным учреждением, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации,

нормативными правовыми актами Мурманской области и органов местного самоуправления ЗАТО г. Островной, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Ответ на жалобу, поступившую в образовательное учреждение или должностному лицу Администрации ЗАТО г. Островной в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в жалобе.

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

5.1.15. В случае выявления в действиях должностных лиц Администрации ЗАТО г. Островной, образовательных учреждений нарушений законодательства Российской Федерации о мерах, принятых в отношении виновных, в течение десяти дней со дня принятия таких мер, Администрация ЗАТО г. Островной в письменной форме сообщает юридическому лицу, Заявителю, права и (или) законные интересы которых нарушены.

5.1.16. Жалоба считается рассмотренной, если в установленный срок дан письменный ответ Заявителю по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.1.17. Если Заявитель не удовлетворён решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

## 5.2. Порядок судебного обжалования

5.2.1 Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, а также действия (бездействия) должностных лиц в судебном порядке.

5.2.2. Порядок подачи заявлений на решения действия (бездействия) должностных лиц и рассмотрение таких заявлений определяется действующим законодательством Российской Федерации.

5.2.3. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действие (бездействие) должностных лиц, а также решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть оспорены в трёхмесячный срок, исчисляемый со дня, когда Заявителю стало известно о таком решении, действии (бездействии).

5.2.4. В случае если Заявитель полагает, что нарушены его права и свободы, он вправе обратиться в суд общей юрисдикции.

---

Приложение № 1 к Регламенту

Информация о местах нахождения, графике работы, справочных телефонах учреждений,  
предоставляющих муниципальную услугу

№ п/п	Учреждение	Адрес, телефон	График работы	Интернет адрес и адрес электронной почты
1.	Отдел образования, культуры, спорта и молодежной политики Администрации ЗАТО г. Островной	Советская улица, дом 20, помещение 7, г. Островной, Мурманская область, 184640  (81558) 50165 (81558) 50164	Понедельник-четверг: с 8.30 до 17.15; пятница: с 8.30. до 17.00; перерыв на обед: с 12.30 до 14.00; суббота, воскресенье, праздничные дни: выходной; в предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час	<a href="mailto:uprobr@gremih.mels.ru">uprobr@gremih.mels.ru</a>
2.	Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 284 закрытого административно- территориального образования город Островной Мурманской области»	Бессонова улица, дом 2-а, г. Островной, Мурманская область, 184640  (81558) 51502	Понедельник-пятница: с 8.30 до 18.00; суббота: с 8.30 до 15.00; воскресенье, праздничные дни: выходной	<a href="mailto:school-284@vm.ru">school-284@vm.ru</a> <a href="http://www.school-284.narod.ru">www.school-284.narod.ru</a>
3.	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 1 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением физкультурно-оздоровительного развития закрытого административно- территориального образования город Островной Мурманской области»	Жертв Интервенции улица, дом 2, г. Островной, Мурманская область, 184640  (81558) 50266	Понедельник-пятница: с 7.30 до 19.00; суббота, воскресенье, праздничные дни: выходной; в предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час	<a href="mailto:mdou_1@gremih.mels.ru">mdou_1@gremih.mels.ru</a> <a href="http://www.dsgrmiha.ru">www.dsgrmiha.ru</a>

4.	Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад № 27 общеразвивающего вида закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области»	Соловья улица, дом 5, г. Островной Мурманской области, 184640  (81558) 51476	Понедельник-пятница: с 7.30 до 19.00; суббота, воскресенье, праздничные дни: выходной; в предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час	<a href="mailto:ds2727@mail.ru">ds2727@mail.ru</a> <a href="http://www.27mdou.ukoz.ru">www.27mdou.ukoz.ru</a>
5.	Муниципальное казенное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Дом детского творчества закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области»	Бессонова улица, дом 2, г. Островной, Мурманская область, 184640  (81558) 51499 (81558) 51504	Понедельник- пятница: с 9.00 до 13.00; с 14.30 до 17.00; суббота с 14.00 до 17.00; воскресенье, праздничные дни: выходной	<a href="mailto:ddtzato@yandex.ru">ddtzato@yandex.ru</a> <a href="http://www.ddt.gremiha.ru">www.ddt.gremiha.ru</a>
6.	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская музыкальная школа закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области»	Бессонова улица, дом 2, г. Островной, Мурманская область, 184640  (81558)51006	Понедельник-пятница: с 9.00 до 13.00, с14.30 до 17.00; суббота с 14.00 до 17.00; воскресенье, праздничные дни: выходной	musschool@gremih.mels.ru

---

Приложение № 2  
к Регламенту

Руководителю \_\_\_\_\_  
(наименование образовательного учреждения)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. руководителя)

от \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. Заявителя)

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Контактный телефон: \_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Прошу предоставить мне информацию по следующим вопросам (нужное подчеркнуть): о реализации в образовательных муниципальных учреждениях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительных образовательных программ, по которым производится обучение в \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(наименование образовательного учреждения)

Информацию прошу направить:

- по почте:

(указать вид отправки и реквизиты):

\_\_\_\_\_  
(почтовый адрес)

- по электронной почте:

\_\_\_\_\_  
(электронный адрес)

- при личном обращении.

\_\_\_\_\_  
(подпись Заявителя)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_

**Форма уведомления о продлении срока рассмотрения обращения**  
**Угловой штамп учреждения**

Ф.И.О., адрес Заявителя

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_!  
(имя, отчество Заявителя)

В соответствии с административным регламентом предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о реализации в образовательных муниципальных учреждениях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительных образовательных программ сообщаем, что рассмотрение Вашего обращения продлено на срок до 30 дней в связи с направлением запроса в

\_\_\_\_\_

(наименование учреждения, организации)

ответ по существу обращения Вам будет направлен в срок до

\_\_\_\_\_.

(дата)

Руководитель \_\_\_\_\_

(подпись) (расшифровка подписи)

\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. исполнителя, № телефона)

\_\_\_\_\_

**Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги**

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Нормативное значение показателя (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
<b>Показатели доступности предоставления муниципальной услуги</b>			
1.	% заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут	100	10
2.	% заявителей, удовлетворённых графиком работы должностных лиц	100	10
3.	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (% случаев предоставления услуги в установленный срок с момента подачи заявления)	100	5
4.	Количество обоснованных жалоб	0	0
5.	Наличие на информационных стендах информационных и инструктивных документов	100	5
<b>Показатели качества предоставления муниципальной услуги</b>			
6.	Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой муниципальной услуге	100	0
7.	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (% заявителей, обратившихся за консультацией)	100	5
8.	Наличие различных каналов получения услуги	100	10
9.	% заявителей, удовлетворённых культурой обслуживания должностных лиц	100	0
10.	% заявителей, удовлетворённых качеством предоставления муниципальной услуги	100	10



**Примерная форма жалобы на действия (бездействие) и (или) решение должностных лиц, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления муниципальной услуги**

Главе Администрации ЗАТО г.

Островной \_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_,

(Ф.И.О. заявителя; полное наименование юридического лица)

Местонахождение юридического лица, физического лица  
(фактический адрес) \_\_\_\_\_

Ф.И.О. руководителя юридического лица \_\_\_\_\_

Телефон/факс \_\_\_\_\_

Адрес электронной почты \_\_\_\_\_

**ЖАЛОБА**

на действия (бездействие) и (или) решение должностного лица

**Текст сообщения:**

- основание жалобы (т.е. указание действия (бездействия) или решения, которое обжалуется, когда и кем оно совершалось (должность, фамилия, имя, отчество должностного лица);

- факты и обстоятельства, свидетельствующие о незаконности или необоснованности действия (бездействия) или решения;

- документы, которыми подтверждаются факты, изложенные в основании жалобы;

- изложение требования.

**Приложение:**

1.

2.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(Подпись)

\_\_\_\_\_  
(Расшифровка подписи)

\_\_\_\_\_

**Блок-схема предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о реализации в образовательных муниципальных учреждениях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительных образовательных программ**



