

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДЕТСКИЙ САД
КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА № 10 «РОСИНКА»
Г. ЮЖНО-САХАЛИНСКА

Принято на Педагогическом совете
МБДОУ № 10 «Росинка»
протокол № 2 от 24.11 2014 г.

Утверждаю:
Заведующий
МБДОУ № 10 «Росинка»
Власова С.С. Власова
Приказ № 188 - ОД от 28.11.2014



регламент услуги

«Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках»

I. Общие положения

- 1.1. Настоящий регламент устанавливает порядок предоставления услуги «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках» (далее - Регламент) и стандарт её предоставления.
- 1.2. Услуга «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках» предоставляется муниципальным бюджетным дошкольным образовательным учреждением детский сад комбинированного вида № 10 «Росинка» (далее – Учреждение).
- 1.3. Настоящий регламент определяет сроки и последовательность действий заведующего Учреждением или уполномоченного лица Учреждения, порядок, формы контроля предоставления Услуги, порядок и формы обжалования решений и действий (бездействия) заведующего учреждением.
- 1.4. Получателями услуги являются граждане Российской Федерации, лица без гражданства и иностранные граждане на равных основаниях, если иное не предусмотрено законом или международным договором Российской Федерации (далее - Заявители).
- 1.5. Информирование о предоставлении Услуги включает в себя информацию о месте нахождения и режиме работы Учреждения.
- 1.6. Вышеуказанная информация о предоставлении услуги размещается:
- на официальном сайте Учреждения;
 - на информационном стенде ДОУ.

II. Стандарт предоставления услуги

2.1. Результатом предоставления услуги является:

- предоставление заявителю информации об образовательных программах и учебных планах, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках Учреждения на основании обращений заявителей рабочих программах рабочих курсов, предметов, – по телефону, при личном приеме, в письменной форме, а также по электронной почте или на сайте Учреждения;
- отказ в предоставлении официальной информации.

2.2. Предоставление Услуги в Учреждении осуществляется ежедневно в соответствии с режимом работы Учреждения.

2.3. Предоставление услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Конвенцией о правах ребенка;
- Законом Российской Федерации от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;
- Законом "Об образовании в Российской Федерации";
- Законом Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным Законом РФ от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 марта 1997 г. № 288 «Об утверждении Типового положения о специальном (коррекционном) образовательном учреждении для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 сентября 2008 г. № 966 «О лицензировании образовательной деятельности»;
- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 № 729-р " Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных и муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме";
- Приказом Министерства образования Российской Федерации от 9 марта 2004 года № 1312 «Об утверждении федерального базисного учебного плана и примерных учебных планов для образовательных учреждений Российской Федерации, реализующих программы общего образования».

2.4. Для предоставления услуги заявитель направляет (представляет) следующие документы:

- письменный запрос заявителя, в том числе запрос в форме электронного документа. Запрос в форме электронного документа может быть направлен по электронной почте или размещен на официальном сайте Учреждения;
- в случае необходимости (если это необходимо Заявителю для получения Услуги) документы и материалы, подтверждающие доводы Заявителя либо их копии, заверенные в установленном порядке.

2.5. При предоставлении услуги в устной форме документы не требуются.

2.6. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги:

2.6.1. В запросе не указан почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос Заявителем.

2.6.2. Текст письменного запроса не поддается прочтению, в том числе фамилия и почтовый адрес Заявителя.

2.7. Основаниями для отказа предоставления Услуги являются:

- отсутствие достаточной информации для осуществления Услуги;
- если запрашиваемая информация касается третьих лиц без предоставления официальных документов, устанавливающих право представлять их интересы;
- содержание в обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Учреждения, а также членов их семей (такое заявление остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом);
- содержание в письменном обращении Заявителя вопроса, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть представлен без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (Заявителю сообщается о невозможности дать ответ в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений);
- в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.

2.8. В соответствии с действующим законодательством услуга предоставляется бесплатно.

2.9. Регистрация письменного обращения при подаче его заявителем в учреждение осуществляется в присутствии заявителя.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при передаче обращения путем обращения к заведующему Учреждением (уполномоченному лицу) до момента приема обращения должен составлять не более 15 минут.

2.11. Устанавливаются следующие требования к помещениям учреждения, участвующего в предоставлении Услуги:

2.11.1. Помещение для приема Заявителей обозначается табличкой с указанием номера кабинета, фамилий, имен, отчеств, наименований должностей ответственных специалистов, участвующих в оказании Услуги.

2.11.2. Для ожидания приёма Заявителям отводятся места, оснащенные стульями.

2.11.3. В места для ожидания приема должен быть обеспечен свободный доступ Заявителей в часы работы Учреждения.

2.11.4. Рабочее место должностных лиц, участвующих в предоставлении Услуги, оборудуется телефоном, копировальным аппаратом, компьютером и другой оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме организовать предоставление Услуги.

2.12. Показателями доступности и качества услуги являются:

- своевременность предоставления Услуги в соответствии со стандартом её предоставления;
- полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления Услуги, в том числе в электронной форме;
- доля обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных граждан по данному виду Услуги.

2.14. Консультации по вопросам предоставления услуги проводятся заведующим Учреждением (уполномоченным лицом) по следующим вопросам:

- сроки предоставления Услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления Услуги.

Консультации предоставляются бесплатно в течение всего срока предоставления Услуги.

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

3.1. Организация предоставления Услуги включает в себя следующие административные действия:

- прием и регистрация письменных обращений Заявителей;
- прием устных обращений от Заявителя;
- подготовка необходимой информации;
- направление письменного ответа по результатам рассмотрения обращения Заявителю.

3.2. За получением услуги заявитель может обратиться следующими способами:

- посредством личного письменного или устного обращения непосредственно в Учреждение;
- посредством устного обращения с использованием средств телефонной связи;
- посредством письменного обращения по почте;
- посредством письменного обращения по электронной почте;
- посредством письменного обращения на официальном сайте Учреждения.

3.3. Критерием принятия решения руководителем Учреждения является возможность оказания Услуги.

3.4. Последовательность приема и регистрации письменных обращений, поступивших по электронной почте, размещенных на сайте Учреждения:

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации письменного обращения от Заявителя является личное обращение Заявителя, поступление письменного обращения Заявителя по почте или в электронном виде (на официальный сайт, по электронной почте) в Учреждение по вопросу предоставления Услуги.

3.4.2. Работник Учреждения, осуществляющий прием документов от Заявителя при его личном обращении, принимает обращение Заявителя для регистрации в журнале регистрации в день обращения Заявителя.

3.4.3. При поступлении в Учреждение обращения заявителя по электронной почте с указанием адреса электронной почты и (или) почтового адреса Заявителя, работник, ответственный за прием и отправку документов по электронной почте распечатывает указанное обращение и регистрирует в установленном порядке.

3.4.4. Административная процедура завершается регистрацией поступивших обращений от заявителя.

3.5. В случае если заявитель обратился с устным обращением о получении услуги, соответствующая информация предоставляется устно не позднее 15 минут с момента

обращения в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

3.5.1. Устные обращения не регистрируются.

3.6. Основанием для начала административной процедуры является передача письменного обращения заявителя на рассмотрение руководителю Учреждения в день регистрации.

3.6.1. Руководитель Учреждения определяет работника Учреждения, ответственного за рассмотрение обращения и подготовку проекта ответа Заявителю (далее – Исполнитель).

3.6.2. Исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения, в случае необходимости – с участием Заявителя, направившего обращение;
- готовит проект ответа на письменное обращение и не позднее 1 дня до истечения срока предоставления Услуги, представляет на подпись руководителю Учреждения.

3.6.3. Административная процедура завершается подписанием руководителем Учреждения ответа на письменное обращение заявителя.

3.6.4. Срок рассмотрения письменных запросов, а также запросов, поступивших в форме электронного документа (по электронной почте или на сайт учреждения) не должен превышать 30 календарных дней со дня их регистрации.

3.6.5. В исключительных случаях срок рассмотрения запроса может быть продлен руководителем Учреждения, но не более чем на 30 дней, с уведомлением Заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения. Уведомление производится способами, обеспечивающими оперативность получения заявителем указанной информации (телефонограмма, факс, электронная почта).

3.6.6. Если запрос о получении услуги связан с обжалованием судебного решения, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации такого запроса оно возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.7. Направление письменного ответа заявителю по результатам рассмотрения обращения:

3.7.1. Основанием для начала административной процедуры является регистрация письменного ответа, подписанного руководителем Учреждения с присвоением ему исходящего номера.

3.7.2. Работник Учреждения, осуществляющий регистрацию исходящей корреспонденции, регистрирует письменный ответ в журнале регистрации в день подписания проекта ответа руководителем Учреждения.

3.7.3. Административное действие завершается направлением ответа заявителю по почтовому адресу и/или адресу электронной почты, указанному в письменном обращении.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными работниками положений настоящего Регламента, устанавливающих требования к предоставлению услуги осуществляется руководителем Учреждения.

4.2. Контроль за предоставлением услуги Учреждением осуществляется управлением образования администрации г. Южно-Сахалинска путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящего Регламента.

4.3. Контроль полноты и качества предоставления Услуги включает в себя:

- проведение проверок, выявление и принятие мер к устранению и не допущению нарушений прав получателей Услуги.
- рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей Услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) руководителя Учреждения (уполномоченного лица), ответственных работников Учреждения.

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

4.5. Работник, ответственный за предоставление услуги, несет дисциплинарную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе проведения административных процедур, установленных настоящим Регламентом.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) и решений органа, предоставляющего муниципальную Услугу, а так же должностных лиц.

5.1. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, принимаемые в ходе предоставления Услуги.

5.2. Заявитель вправе обратиться с жалобой лично (устно) или направить письменное заявление или жалобу.

5.3. Устное обращение допускается в ходе личного приема. Личный прием проводится в соответствии с графиком личного приема должностного лица, которому адресовано обращение.

5.4. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан ему устно в ходе личного приема. В остальных случаях, по существу поставленных в обращении вопросов дается письменный ответ.

5.5. Письменное обращение, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке и в сроки, установленные Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

5.6. При обращении граждан с письменным обращением указанное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса органам местного самоуправления, органам государственной власти, иным организациям или должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, руководитель Учреждения (ответственный работник), которому направлено обращение, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения Заявителя.

5.7. Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает: либо наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица и (или) его должность, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В подтверждение своих доводов заявитель вправе приложить к письменному обращению необходимые документы и материалы, либо их копии.

5.8. Должностное лицо, которому направлено обращение, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

5.9. По результатам рассмотрения обращения соответствующим должностным лицом принимается решение по существу поставленных в обращении вопросов.

5.10. Если в письменном обращении не указаны фамилия Заявителя, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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