Приложение к Постановлению № 83

Администрации города Шарыпово

от 22.04.2011 г.

(в ред. от 14.07.2011 г. № 149

в ред. от 13.06.2012 г. № 93)

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

по предоставлению услуги

**Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, реализуемых муниципальными бюджетными образовательными учреждениями дополнительного образования детей в области культуры**

в детских школах искусств, подведомственных отделу культуры Администрации города Шарыпово

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Административный регламент (далее по тексту – Регламент) по предоставлению услуги «Предоставление информации о зачислении в муниципальные бюджетные образовательные учреждения дополнительного образования детей в области культуры» (далее по тексту – услуга), разработан в целях повышения качества исполнения и доступности предоставления информации о зачислении в муниципальные образовательные учреждения дополнительного образования детей в области культуры и определяет сроки, требования и последовательность действий (административных процедур), а также порядок взаимодействия Отдела культуры администрации города Шарыпово, муниципальных бюджетных учреждений дополнительного образования детей в области культуры с заявителями при предоставлении услуги.

1.2. Получателем услуги может быть физическое и юридическое заинтересованное лицо (далее по тексту – Заявитель), обратившееся в установленном порядке в орган, предоставляющий услугу

1.3.Наименование уполномоченного органа, предоставляющего услугу (работу):

1.3.1.Предоставление услуги осуществляется Муниципальными бюджетными образовательными учреждениями дополнительного образования детей:

Детской школой искусств г.Шарыпово;

Детской школой искусств п.Дубинино;

1.3.2. Местонахождение и график работы Отдела культуры Администрации города Шарыпово:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Адрес | Контактный телефон | Адрес электронной почты | Режим работы |
| Отдел культуры Администрации города Шарыпово | 662315, Красноярский край, 2 м-он, 10 | приемная,  (39153) 28-4-34, начальник отдела культуры,  (39153) 24-5-55, специалисты отдела культуры 8 (39153) 28-4-34 | 555777111@list.ru | понедельник-пятница 8.00 – 17.00  перерыв на обед 12.00 – 13.00  суббота, воскресенье - выходные дни |

1.3.3. Услуга непосредственно осуществляется Учреждениями.

Должностными лицами, ответственными за предоставление услуги, являются руководители Учреждений.

Предоставление услуги может осуществляться в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.

1.3.4. Адреса, телефоны, режим работы Учреждений г. Шарыпово:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование  учреждения | Адрес  местонахождения и электронной почты | График работы | Телефоны |
| МБОУ ДОД  «Детская школа искусств г.Шарыпово» | 662320, Красноярский край, г.Шарыпово,  3 мкр., д.9  i-mail: [dshi\_shar@list.ru](mailto:dshi_shar@list.ru) | Школы:  понедельник – суббота с 08-00 до 20-00.  Администрации школы:  понедельник – пятница с 08-00 до 17-00,  перерыв с 12-00 до 13-00,  суббота, воскресенье – выходные дни | (39153)24-6-13  директор  (39153)24-8-55  заместитель директора по АХЧ  специалисты |
| МБОУ ДОД  «ДШИ п.Дубинино» | 662305, Красноярский край, г.Шарыпово, п.Дубинино,  ул. Шахтерская, д.4  i-mail: ArtsDubinino@rambler.ru | Школы:  понедельник – суббота с 08-00 до 20-00.  Администрации школы:  понедельник – пятница с 08-00 до 17-00,  перерыв с 12-00 до 13-00,  суббота, воскресенье – выходные дни | (39153)29-7-00 факс  директор  заместители директора |

1.3.5.Информация об услуге размещается:

* на официальном сайте Российской федерации «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» электронный адрес [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru/), на официальном сайте администрации города Шарыпово, электронный адрес www.gorodsharypovo.ru, раздел «Культура»;
* в средствах массовой информации,
* непосредственно в Учреждениях;
* в отделе культуры администрации города Шарыпово.

1.4. Описание результатов исполнения муниципальной функции.

Конечным результатом предоставления услуги является приказ о зачислении ребенка в Учреждение и предоставление Получателям информации о зачислении в муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей в области культуры с использованием средств телефонной связи, иными способами, позволяющими осуществлять информирование.

**2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ**

2.1. Наименование услуги: «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, реализуемых муниципальными бюджетными образовательными учреждениями дополнительного образования детей в области культуры».

2.2. Срок предоставления услуги – не более 30 дней со дня регистрации обращения Получателя.

2.3. Предоставление услуги осуществляется в заявительном порядке на основании запроса Получателя, выраженного в устной, письменной или электронной форме. Предоставления иных документов от Получателя для получения услуги не требуется.

2.4. В предоставлении услуги может быть отказано по следующим основаниям:

* в письменном обращении не указана фамилия Получателя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
* текст письменного обращения не поддается прочтению;
* в случаях, если у Учреждения отсутствует свидетельство об аккредитации той или иной образовательной программы.

2.5. Услуга предоставляется заявителям на бесплатной основе.

2.6. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги, срок регистрации запроса Получателя.

2.6.1. Информация о процедуре предоставления услуги сообщается при личном или письменном обращении Получателей (включая обращение по электронной почте).

2.6.2. Письменные обращения Получателей о порядке предоставления услуги, включая обращения, поступившие по электронной почте, рассматриваются с учетом времени подготовки ответа Получателю в срок, не превышающего трёх дней со дня  регистрации обращения.

2.6.3. При личном приеме информация предоставляется в устной форме.

2.7. Требования к местам предоставления услуги:

2.7.1. Помещения для предоставления услуги в учреждениях должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам пожарной безопасности.

В учреждении должны быть предусмотрены места для ожидания Получателями приема, оборудованные информационными стендами, стульями, столами.

2.7.2.На информационных стендах, размещаемых в помещениях Учреждений, предоставляющих услугу, Интернет-сайтах содержится следующая информация:

* почтовый адрес, адрес Интернет-сайта, номера телефонов, электронной почты администрации города Шарыпово, телефоны сотрудников комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав;
  + почтовый адрес, адрес Интернет-сайта, номера телефонов, электронной почты отдела культуры администрации города Шарыпово;
  + месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса электронной почты Учреждений;
  + график работы Отдела культуры (номера кабинетов), фамилии, имена, отчества и должности сотрудников, осуществляющих прием и консультирование граждан;
  + копия лицензии на право ведения образовательной деятельности, копия свидетельства о государственной аккредитации;
  + лицензионный перечень дополнительных образовательных программ, по которым ведется обучение в Учреждениях;
  + выписка из Устава Учреждения о правах и обязанностях обучающихся;
  + извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению Услуги;
  + перечень должностных лиц, ответственных за предоставление услуги;
  + блок-схема последовательности предоставления услуги (приложение 2);
  + график приема получателей услуги;
  + действия заявителя, являющиеся основанием для предоставления услуги;
  + перечень документов, необходимых для предоставления услуги;
  + основания для отказа в предоставлении Услуги;
  + порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих услугу;
  + результаты оказания услуги и порядок выдачи заявителю соответствующих документов.

Тексты информационного материала печатаются удобным для чтения шрифтом, наиболее важные места информационного материала выделяются полужирным шрифтом и цветом.

2.8. Показатели доступности и качества услуги:

Основными требованиями к информированию Получателей о правилах исполнения услуги являются:

* своевременность предоставления услуги в соответствии со стандартом её предоставления;
* достоверность предоставляемой информации;
* четкость в изложении информации;
* полнота информирования;
* наглядность форм предоставляемой информации (при письменном информировании);
* удобство и доступность получения информации;
* оперативность предоставления информации;
* получение услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя.

2.10. Многофункциональные центры по исполнению услуг отсутствуют. Особенности исполнения услуги в электронной форме указаны в разделе 3 настоящего регламента.

**3.СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ**

3.1. Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры:

* устное информирование Заявителей при личном обращении граждан в Учреждение;
* прием и регистрация заявления;
* рассмотрение заявления специалистом;
* подготовка ответа на запрос по предоставлению информации об образовательных программах и учебных планах;
* направление ответа на запрос или уведомления об отказе в предоставлении информации посредством почтовой или электронной связи.

Последовательность выполнения действий при предоставлении услуги отражена в блок – схеме (приложение № 2).

3.2. Заявителями по исполнению услуги являются любые физические и юридические лица. Заявители имеют право на неоднократное обращение в Учреждения за получением услуги.

3.3. Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации документов от Заявителя является личное (очное) обращение, поступление по почте или в электронном виде письменного обращения Заявителя по вопросу предоставления информации об образовательных программах и учебных планах, реализуемых муниципальными бюджетными образовательными учреждениями дополнительного образования детей в области культуры.

3.4.Индивидуальное устное информирование (консультирование) осуществляется при обращении Заявителя непосредственно к должностным лицам, ответственным за предоставление услуги в определенные для приема граждан часы, либо посредством использования телефонной связи.

Время ожидания для получения от должностного лица Учреждения консультации о процедурах предоставления услуги не должно превышать 15 минут.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

формы предоставления информации; содержание предоставления информации; перечень документов, необходимых для получения услуги; время приема документов; сроки предоставления информации; порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц в ходе предоставления услуги.

3.5. Письменное обращение (запрос) Получателя, поступившее в Отдел культуры (Учреждение) регистрируется специалистом, ответственным за регистрацию поступающих документов, в журнале регистрации в день поступления обращения (запроса).

3.6. Информацию о предоставлении услуги, консультацииможно получить:

* по устному обращению;
* по письменному обращению;
* при личном посещении официальных сайтов;

посредством телефонной связи;

посредством электронной почты.

3.7.Основными требованиями к информированию граждан являются:

* достоверность, четкость и полнота изложения информации,
* наглядность,
* удобство и доступность,
* оперативность предоставления.

3.8. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан работники Учреждений подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. При консультировании по телефону специалист должен сообщить наименование учреждения и свою фамилию. Во время разговора произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат. Ответ на телефонный звонок получателя услуги должен содержать информацию о наименовании органа (или учреждения), в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Время ожидания для получения информации об услуге при личном обращении потребителя не должно превышать одного часа.

3.9. Ответ на письменное обращение получателя услуги, а также обращения, направленные по электронной почте и с использованием средств факсимильной и электронной связи рассматриваются с учетом времени подготовки ответа в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации обращения.

3.10. При посещении официального интернет сайта информация получается путем свободного доступа.

3.11. Все поступающие в образовательное учреждение письменные обращения граждан регистрируются в течение трех дней.

**4. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

4.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав Получателей услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения Получателей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) работников Учреждения.

4.2. Контроль за исполнением административного регламента осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

4.2.1. Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения, его заместителями. Выявленные недостатки по оказанию услуги анализируются по каждому сотруднику учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию.

4.2.2. Отдел культуры (начальник отдела, специалисты отдела культуры) осуществляет внешний контроль за исполнением административного регламента в части соблюдения качества услуги путем:

* проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период в соответствии с муниципальным заданием, утвержденным администрацией города;
* анализа обращений и жалоб граждан;
* проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также фактов принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся Отделом культуры ежеквартально, внеплановые – по поступлению жалоб на качество услуг.

4.3. По результатам контроля в случае выявления нарушений прав Получателей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством РФ.

**5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ**

5.1. Действия (бездействие) должностных лиц по предоставлению услуги могут быть обжалованы Получателями в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения в устной или письменной форме в государственные органы, в соответствии с их компетенцией, в администрацию города Шарыпово, на имя руководителя Учреждения, предоставляющего услугу (согласно приложения 1 к настоящему Регламенту), на имя начальника Отдела культуры Администрации города Шарыпово Красноярского края по адресу: 662315, Красноярский край, г.Шарыпово, 2 м-он, д.10, тел. (39153) 24-555, факс (39153) 28-434 Е-mail:  [555777111@list.ru](mailto:555777111@list.ru).

Жалоба, поступившая в администрацию г. Шарыпово, на имя руководителя Учреждения, предоставляющего услугу или на имя начальника Отдела культуры Администрации города Шарыпово Красноярского края подлежит обязательному рассмотрению.

С устной жалобой вправе обратиться в часы работы учреждения (согласно приложения № 1). Жалобы поступают в электронном виде, по факсу, рассматриваются в порядке разрешения жалоб в письменной форме.

Личный прием граждан осуществляется в часы работы Учреждения (согласно Приложения № 1). При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим регламентом.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

5.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.5. Должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, 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, руководитель Учреждения или уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

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

5.10. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является нарушение порядка осуществления административных процедур, а также других требований и положений настоящего Регламента.

5.11. Рассмотрение и направление обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.12. Заявитель имеет право на любой стадии рассмотрения спорных вопросов обращаться в суд. В случае несогласия с результатами досудебного (внесудебного) обжалования заявитель также вправе обратиться в суд в порядке, установленном действующим законодательством.

Приложение № 1

к административному регламенту

предоставления услуги

ИНФОРМАЦИЯ О МЕСТЕ НАХОЖДЕНИЯ, СПРАВОЧНЫХ ТЕЛЕФОНАХ. ЭЛЕКТРОННОМ АДРЕСЕ И ГРАФИКЕ РАБОТЫ МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЕЙ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование  учреждения | Адрес  местонахождения и электронной почты | График работы | Телефоны |
| МБОУ ДОД  «Детская школа искусств г.Шарыпово» | 662320, Красноярский край, г.Шарыпово,  3 мкр., д.9  Е-mail: [dshi\_shar@list.ru](mailto:dshi_shar@list.ru) | Школы:  понедельник – суббота с 08-00 до 20-00.  Администрации школы:  понедельник – пятница с 08-00 до 17-00,  перерыв с 12-00 до 13-00,  суббота, воскресенье – выходные дни | (39153)24-6-13  директор  (39153)24-8-55  заместитель директора по АХЧ  специалисты |
| МБОУ ДОД  «ДШИ п.Дубинино» | 662305, Красноярский край, г.Шарыпово, п.Дубинино,  ул. Шахтерская, д.4  Е-mail: ArtsDubinino@rambler.ru | Школы:  понедельник – суббота с 08-00 до 20-00.  Администрации школы:  понедельник – пятница с 08-00 до 17-00,  перерыв с 12-00 до 13-00,  суббота, воскресенье – выходные дни | (39153)29-7-00  директор  заместители директора |

Приложение № 2

к административному регламенту

предоставления услуги

БЛОК-СХЕМА ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

Подготовка ответа на запрос по предоставлению информации об образовательных программах и учебных планах

Обращение заявителя либо его представителя с заявлением посредством почтовой или электронной связи

Рассмотрение заявления специалистом

Приём и регистрация заявления

Направление ответа на запрос посредством почтовой или электронной связи

Предоставление информации устно

Личное обращение заявителя о предоставлении информации

Отказ в предоставлении информации

Направление уведомления об отказе в предоставлении информации

Подготовка ответа на запрос по предоставлению информации об образовательных программах и учебных планах

Рассмотрение заявления специалистом

Приём и регистрация заявления

Направление ответа на запрос посредством почтовой или электронной связи

Отказ в предоставлении информации

Направление уведомления об отказе в предоставлении информации