



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ПОЛЯРНЫЕ ЗОРИ
С ПОДВЕДОМСТВЕННОЙ ТЕРРИТОРИЕЙ
МУРМАНСКАЯ ОБЛАСТЬ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«20» ноября 2014 г.

№ 1467

г. Полярные Зори

**Об утверждении в новой редакции
Административного регламента
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление информации об образовательных
программах и учебных планах, рабочих программах
учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей),
годовых календарных учебных графиках»**

В целях приведения административных регламентов по предоставлению муниципальных услуг в соответствие с действующим законодательством, регулирующим оказание государственных и муниципальных услуг **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить в новой редакции прилагаемый Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках».

2. Признать утратившими силу постановления администрации города Полярные Зори с подведомственной территорией:

- от 07.06.2011 № 566 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках»;

- от 25.07.2012 № 785 «О внесении изменений и дополнений в административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках»;

- от 05.09.2013 № 1167 «О внесении изменений в административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках».

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

Глава муниципального образования
г.Полярные Зори

М.О. Пухов

Визы согласования:

Семичев В.Н.

«__» __ 11 __ 2014 года

Соколова С.Н.

«__» __ 11 __ 2014 года

Зиненкова

1- дело, 1- отдел образования, 1 – прокуратура

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

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках (далее – административный регламент) разработан в целях создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги (далее – заявители) по предоставлению информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках и определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) образовательных организаций г. Полярные Зори с подведомственной территорией при предоставлении муниципальной услуги, определяет формы контроля и порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Описание заявителей.

Заявителями муниципальной услуги являются физические или юридические лица, заинтересованные в получении муниципальной услуги, либо их уполномоченные представители.

От имени физических лиц заявителями муниципальной услуги являются родители (законные представители) несовершеннолетних граждан, а также обучающиеся, желающие получить информацию об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках.

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

1.3.1. Информация о местах нахождения, графике работы, справочных телефонах подразделений администрации города и образовательных организаций, предоставляющих муниципальную услугу.

Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется:

- отделом образования администрации города Полярные Зори,

Место нахождения: 184230, Россия,

город Полярные Зори, Мурманская область, ул. Пушкина, дом 13-а.

Тел./факс (81532) 74471, 71138, 71225

E-mail: metodist@com.mels.ru

Официальный сайт отдела образования: www.goroo-zori.ru/

График работы отдела образования:

понедельник - четверг: с 9.00 до 17.30, перерыв с 13.00. до 14.00;

пятница: с 9.00 до 16.00, перерыв с 13.00. до 14.00.

в предпраздничные дни на 1 час короче,

суббота, воскресенье, праздничные дни: выходной;

- муниципальными образовательными организациями (приложение № 1 к настоящему Регламенту);

1.3.2. Адреса официальных сайтов в сети Интернет, содержащих информацию о предоставлении муниципальной услуги, адреса электронной почты исполнителей муниципальной услуги.

Адреса официальных сайтов:

- органов местного самоуправления города Полярные Зори: www.pz-city.ru/;

- отдела образования администрации города Полярные Зори: www.goroo-zori.ru/

- Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) - gosuslugi.ru (далее – ЕПГУ);

- Регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций) 51.gosuslugi.ru (далее – РПГУ).

E-mail:

- органов местного самоуправления города Полярные Зори: polzori@com.mels.ru

- отдела образования администрации города Полярные Зори: metodist@com.mels.ru

Адреса официальных сайтов и адреса электронной почты образовательных организаций, предоставляющих муниципальную услугу, указаны в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

1.3.3. Порядок и способы получения заявителями информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги.

1.3.3.1. Информация, предоставляемая гражданам о муниципальной услуге, является открытой и общедоступной.

1.3.3.2. Сведения о порядке предоставления муниципальной услуги заявитель может получить в отделе образования и в организациях, предоставляющих муниципальную услугу, (приложение № 1 настоящему Регламенту):

- посредством устного обращения;

- посредством телефонной связи по телефонам непосредственных исполнителей;

- посредством письменного обращения по почте, по электронной почте;

- посредством визуального ознакомления с соответствующей информацией на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на официальных сайтах исполнителей муниципальной услуги.

1.3.3.3. Информирование проводится в форме:

- устного информирования;

- письменного информирования;

- размещения информации на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на официальных сайтах образовательных организаций, отдела образования, администрации г. Полярные Зори с подведомственной территорией.

1.3.3.4. Устное информирование заявителя осуществляется должностными лицами организаций, предоставляющих муниципальную услугу (приложение № 1 к настоящему Регламенту), ответственными за предоставление муниципальной услуги, при личном обращении заявителя за информацией или по телефону.

Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, при устном информировании оперативно предоставляет полный ответ на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов.

Время ожидания заявителя при устном информировании не может превышать 15 минут.

Время устного информирования заявителя до 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, должностное лицо, осуществляющее устное информирование, может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для гражданина время для устного информирования.

Звонки от граждан по вопросу информирования о порядке предоставления муниципальной услуги принимаются в соответствии с графиком работы отдела образования администрации г. Полярные Зори с подведомственной территорией или муниципальной образовательной организации. Разговор не должен продолжаться более 15 минут.

1.3.3.5. Письменное информирование при обращении заявителя осуществляется путем почтовых отправлений или по электронной почте (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении, или способа обращения заявителя за информацией).

Письменное обращение заявителя рассматривается в течение 30 календарных дней со дня его регистрации.

1.3.4. Порядок, форма и место размещения информации, в том числе на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, а также в сети Интернет на официальном сайте органов местного самоуправления и образовательных организаций, предоставляющих муниципальную услугу.

1.3.4.1. Информационные стенды в образовательных организациях, предоставляющих услугу, оборудуются в доступном для получателя муниципальной услуги месте и содержат следующую обязательную информацию:

- адрес администрации г. Полярные Зори с подведомственной территорией, в т.ч. адрес Интернет-сайта, электронной почты, номера телефонов; почтовый адрес, адрес Интернет-сайта, электронной почты, номера телефонов отдела образования администрации г. Полярные Зори с подведомственной территорией;

- почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты ОО, адрес официального сайта ОО, контактные телефоны сотрудников ОО, предоставляющих муниципальную услугу;

- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

- образцы заполнения форм запроса, заявлений

- блок-схема к настоящему регламенту и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;

- порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (приложение № 1 к настоящему Регламенту).

1.3.4.2. Сайты образовательных организаций, предоставляющих муниципальную услугу (приложение № 1 к настоящему Регламенту), содержат следующую информацию:

- устав образовательной организации;

- лицензию учреждения на право ведения образовательной деятельности;

- свидетельство о государственной аккредитации организации;

- основные образовательные программы, реализуемые учреждением;

- учебные планы;

- рабочие программы учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей);

- годовой календарный учебный график;

- текст настоящего Регламента.

1.3.4.3. Информационный стенд и сайт отдела образования содержат следующую информацию:

- адрес администрации г. Полярные Зори с подведомственной территорией, в т.ч. адрес Интернет-сайта, электронной почты, номера телефонов;

- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса сайтов и электронной почты, Ф.И.О. руководителей отдела образования и образовательных организаций, предоставляющих муниципальную услугу (приложение № 1 к настоящему Регламенту);

- текст настоящего Регламента.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги.

Наименование муниципальной услуги – предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках.

2.2. Наименование органа управления, структурного подразделения администрации, муниципального учреждения, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальную услугу непосредственно предоставляют муниципальные образовательные организации г. Полярные Зори с подведомственной территорией (приложение № 1 к настоящему Регламенту).

Отдел образования администрации г. Полярные Зори с подведомственной территорией обеспечивает и контролирует деятельность муниципальных общеобразовательных организаций по предоставлению муниципальной услуги.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом исполнения муниципальной услуги являются:

- устный или письменный ответ на запрос заявителя об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках;

- ответ по электронной почте на запрос заявителя об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках;

- информация об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках, размещенная на Интернет-сайте администрации г. Полярные Зори с подведомственной территорией, Интернет-сайтах отдела образования, образовательных организаций;

- информация об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках, размещенная на информационных стендах образовательных организаций.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги при устном обращении - в день обращения заявителя.

2.4.2. Время ожидания заявителя для получения муниципальной услуги не более 15 минут.

2.4.3. Продолжительность приема заявителя по вопросу получения муниципальной услуги до 15 минут.

2.4.4. Срок предоставления муниципальной услуги при письменном обращении заявителя составляет не более 30 календарных дней с момента регистрации письменного заявления.

2.4.3. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги происходит в день поступления запроса.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Нормативные правовые акты, непосредственно регулирующие предоставление муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации, принятая всенародным голосованием 12.12.1993 (опубликована в издании «Российская газета», № 7, 21.01.2009);

- Конвенция ООН о правах ребенка (опубликована в "Сборнике международных договоров СССР", выпуск XLVI, 1993);
- Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (первоначальный текст документа опубликован в издании "Собрание законодательства РФ", 06.10.2003, N 40, ст. 3822);
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (опубликован в издании «Российская газета», № 95, 05.05.2006);
- Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (опубликован в издании «Российская газета», Федеральный выпуск № 5976, 31.12.2012);
- Закон Мурманской области от 28.06.2013 г. № 1649-ЗМО «Об образовании в Мурманской области» (опубликован 30 июня 2013 г. на Интернет-портале "Российской Газеты");
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 30 августа 2013 г. N 1015 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования" (опубликован в издании «Российская газета», Федеральный выпуск № 6208, 16.10.2013);
- иные нормативные правовые акты.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Для получения муниципальной услуги заявитель устно или письменно (приложение № 2 к настоящему Регламенту) обращается в образовательную организацию, предоставляющую муниципальную услугу (приложение № 1 к настоящему Регламенту).

2.6.2. В случае письменного обращения заявление содержит:

- наименование организации, в которую направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество должностного лица;
- реквизиты заявителя (Ф.И.О., почтовый адрес);
- цель получения информации;
- содержание запрашиваемой информации;
- подпись заявителя;
- дату подачи заявления.

2.6.3. 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 образовательные организации с использованием информационно - телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая ЕПГУ и РПГУ.

2.6.4. От заявителя запрещено требовать:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг;
- представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных

частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.6.5. Документы, предоставляемые Заявителем, должны соответствовать следующим требованиям:

- тексты документов должны быть написаны разборчиво, наименования юридических лиц - без сокращения, с указанием юридических адресов, мест нахождения. Фамилии, имена и отчества физических лиц, адреса их мест жительства, данные паспортов должны быть написаны полностью;

- документы не должны содержать подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных в них исправлений;

- документы не должны быть исполнены карандашом;

- документы не должны содержать повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание.

2.7. Основания для отказа в приеме документов, приостановлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги

2.7.1. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) оформление документа не в соответствии с требованиями пункта 2.6.2.

2) текст письменного заявления не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги юридическим лицам являются оформление ненадлежащим образом запроса и (или) невозможность установить, какая именно информация запрашивается.

Отказ в предоставлении услуги должен быть мотивирован. Об отказе в предоставлении муниципальной услуги письменно сообщается заявителю.

2.7.2. Основанием для отказа в приеме документов в электронном виде является:

- подписание документов несоответствующими электронными подписями;

- недействительный статус сертификатов электронных подписей на документах;

- не подлинность электронных подписей документов;

- отсутствие электронной подписи;

- наличие повреждений файла, не позволяющих получить доступ к информации, содержащейся в документе, средствами программного обеспечения, находящегося в свободном доступе;

- информация в электронных документах представлена не на государственном языке Российской Федерации.

2.7.3. Оснований для приостановления муниципальной услуги не имеется.

2.8. Требования к предоставлению муниципальной услуги на платной (бесплатной) основе.

Муниципальная услуга предоставляется безвозмездно.

2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.9.1. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах) ОО.

Присутственные места должны соответствовать санитарно – эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности, безопасности труда. Помещения оборудуются системами вентиляции воздуха, средствами оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации. На видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации людей. Места, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны иметь средства пожаротушения и оказания первой медицинской помощи.

Присутственные места включают зоны для ожидания, информирования и приема заявителей.

2.9.2. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов.

Места ожидания в очереди могут быть оборудованы стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками).

2.9.3. Зона информирования располагается в непосредственной близости от зоны ожидания и предназначена для ознакомления с информационными материалами.

2.9.4. Требования к организации зоны информирования.

Зона информирования должна быть оборудована информационными стендами. Стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Информационные стенды могут быть оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

2.9.5. Требования к порядку размещения и содержанию информации на информационных стендах в образовательных организациях изложены в пункте 1.3.4.1. настоящего административного Регламента.

2.9.6. Кабинеты приема заявителей оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием:

- фамилии, имени, отчества и должности сотрудника ОО, осуществляющего прием заявителей;

- режима работы сотрудника ОО.

Помещение, в котором осуществляется прием заявителей, должно быть обеспечено:

- компьютером, телефоном;
- столами и стульями;
- бумагой, письменными принадлежностями;
- выписками из нормативно-правовых документов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги, документами учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

2.9.7. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одним должностным лицом одновременно ведется прием только одного заявителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более заявителей не допускаются.

2.10. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

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

В группу количественных показателей доступности входят:

- время ожидания муниципальной услуги;
- график работы органа, предоставляющего муниципальную услугу;
- место расположения органа, предоставляющего муниципальную услугу.

В число качественных показателей доступности предоставляемой услуги входят:

- достоверность информации о предоставляемой муниципальной услуге;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

В группу количественных показателей оценки качества предоставляемой муниципальной услуги входят:

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

К качественным показателям оценки качества относятся:

- культура обслуживания (вежливость);
- качество результатов работы муниципальных служащих.

Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги и их значения приведены в Приложении № 3 к настоящему регламенту.

2.10.2. Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются должностными лицами организаций, ответственных за предоставление муниципальной услуги, при личном контакте с заявителями, а также с использованием средств Интернет, почтовой, телефонной связи и посредством электронной почты (приложение № 1 к настоящему Регламенту).

2.10.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан специалисты в корректной вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании уполномоченного органа, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

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

2.10.4. В любое время с момента приема документов, указанных в пункте 2.6. настоящего Административного регламента, заявитель имеет право на получение сведений о прохождении процедуры предоставления муниципальной услуги по телефону либо при посещении уполномоченного органа.

2.10.5. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) находится представленный им пакет документов.

2.10.6. Порядок получения консультаций (справок) о предоставлении муниципальной услуги.

Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются должностными лицами, предоставляющими муниципальную услугу.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;
- времени приема;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

2.11. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги

2.11.1. Заявитель вправе получить информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, которая носит открытый общедоступный характер, в электронном виде при посещении сайтов образовательных организаций (приложение № 1

к настоящему Регламенту), сайта отдела образования: www.goroo-zori.ru/, сайта администрации г. Полярные Зори с подведомственной территорией: www.pz-city.ru.

2.11.2. Заявление и иные документы, указанные в пункте 2.6.1. настоящего Административного регламента, могут быть оформлены в виде электронных документов в порядке, определенном Правительством Российской Федерации и (или) Правительством Мурманской области, и направлены в ОО с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая интернет-портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области (<http://51.gosuslugi.ru/pgu/>).

При обращении за предоставлением муниципальной услуги с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, заявление и прилагаемые документы должны быть подписаны соответствующей электронной подписью в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012г. №634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

2.11.3. Форму заявления, указанного в пункте 2.6.1 и перечень документов, необходимых для принятия решения о предоставлении муниципальной услуги, заявитель может получить на Интернет–портале государственных и муниципальных услуг <http://gosuslugi.ru>, на Интернет-портале «Государственные услуги Мурманской области» по адресу <http://51.gosuslugi.ru/pgu/> или <http://www.pz-city.ru>.

2.11.4. Предоставление муниципальной услуги может осуществляться через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг с момента вступления в силу соглашения между администрацией города Полярные Зори с подведомственной территорией и многофункциональным центром. В этом случае заявление и документы, установленные пунктом 2.6.1. настоящего Регламента представляются заявителем в многофункциональный центр.

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

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает ряд административных процедур, блок-схема которых приведена в приложении № 4 настоящего Регламента:

- прием, регистрация и рассмотрение обращения заявителя;
- подготовка ответа и направление его заявителю.

3.2. Описание административных действий.

3.2.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является устное, письменное или по электронной почте обращение заявителя в образовательные организации, предоставляющие муниципальную услугу (приложение № 1 к настоящему Регламенту), в отдел образования.

3.2.2. Предоставление муниципальной услуги обеспечивают должностные лица образовательных организаций, предоставляющих муниципальную услугу (приложение № 1 к настоящему Регламенту).

3.2.3. При обращении заявителя по телефону должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, сообщает заявителю наименование органа, свою фамилию, должность, слова произносит четко, ответы формулирует корректно, перечисляет действия, которые следует предпринять обратившемуся заявителю.

Продолжительность информирования до 15 минут.

3.2.4. При устном обращении заявителя должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, оперативно предоставляет полный ответ на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов.

Продолжительность информирования до 15 минут.

3.2.5. При письменном обращении заявителя (приложение № 3 к настоящему Регламенту) должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, регистрирует заявление в журнале входящих документов.

Длительность выполнения действий до 15 минут.

3.2.6. После регистрации заявления должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, готовит письменный ответ заявителю, подписывает его у руководителя, регистрирует ответ в журнале исходящих документов и отправляет заявителю почтой по адресу, указанному в заявлении.

Срок подготовки письменного ответа не более 30 календарных дней с момента регистрации заявления.

3.2.7. При обращении заявителя по электронной почте его заявление (приложение № 2 к настоящему Регламенту) регистрируется должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, в журнале входящих документов. В заявлении, отправленном по электронной почте, не требуется подпись заявителя.

3.2.8. После регистрации заявления должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, готовит ответ заявителю в электронном виде, регистрирует его в журнале исходящих документов и отправляет заявителю электронной почтой по адресу, указанному в заявлении.

Срок подготовки письменного ответа по электронной почте не более 30 календарных дней с момента регистрации заявления.

3.2.9. Результатом административного действия по предоставлению муниципальной услуги является выдача заявителю устно или письменно, по электронной почте информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках.

3.3. Рассмотрение заявления и документов, поданных в электронном виде.

3.3.1. В день поступления заявления и документов через портал государственных и муниципальных услуг специалист, ответственный за прием заявления и документов в электронной форме, с использованием программного обеспечения:

1) проверяет заявление и полученные документы, полноту и правильность их заполнения; уведомление о получении заявления и документов формируется в «Личном кабинете» заявителя на портале государственных и муниципальных услуг в автоматическом режиме.

2) в случае наличия оснований для отказа в приеме документов, указанных в пункте 2.7.2 настоящего административного регламента:

а) формирует уведомление об отказе в приеме документов с указанием причин отказа;

б) подписывает уведомление усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа и отправляет на портал государственных и муниципальных услуг.

3) в случае отсутствия оснований для отказа в приеме документов, указанных в пункте 2.7.2 настоящего административного регламента:

а) регистрирует заявление и документы;

б) направляет информацию о регистрации заявления в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица на портал государственных и муниципальных услуг;

в) распечатывает заявление и документы (при необходимости) и выполняет дальнейшие действия в соответствии с административными процедурами, указанными в настоящем административном регламенте.

3.3.2. В день получения заявления и документов в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, специалист, ответственный за прием заявления и документов в электронной форме, выполняет с использованием программного обеспечения, следующие действия:

1) проверяет подлинность усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя с использованием системного криптографического программного обеспечения;

2) формирует извещение о получении заявления и документов, подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа и отправляет его заявителю;

3) проверяет наличие оснований для отказа в приеме документов, указанных в пункте 2.7.2 настоящего административного регламента.

При наличии хотя бы одного из оснований, указанных в пункте 2.7.2 настоящего административного регламента, специалист, ответственный за прием заявления и документов в электронной форме в течение двух дней со дня приема необходимых документов выполняет с использованием программного обеспечения, следующие действия:

а) формирует уведомление об отказе в приеме документов с указанием причин отказа или сообщение об ошибке в случае невозможности расшифровать документы;

б) подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица уведомление об отказе в приеме документов;

в) отправляет уведомление об отказе в приеме (сообщение об ошибке) заявителю.

При отсутствии оснований, указанных в пункте 2.7.2 настоящего административного регламента, специалист, ответственный за прием заявления и документов в электронной форме, в течение двух рабочих дней с момента получения заявления и документов выполняет с использованием программного обеспечения, следующие действия:

1) регистрирует заявление и документы, формирует уведомление о приеме Заявления и документов, подписывает ее усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа;

2) отправляет уведомление о приеме заявления и документов заявителю;

3) распечатывает заявление и документы (при необходимости) и выполняет дальнейшие действия в соответствии с административными процедурами, указанными в настоящем административном регламенте.

3.3.3. О ходе рассмотрения заявления, полученного через портал государственных и муниципальных услуг, специалист, ответственный за предоставление услуги обязан направлять информацию в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица на портал государственных и муниципальных услуг.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением положений настоящего регламента.

Текущий контроль за соблюдением положений настоящего регламента, осуществляется руководителями ОО, специалистами отдела образования.

В ходе текущего контроля должностные лица, ответственные за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, изучают следующие вопросы:

- соблюдение административных процедур настоящего регламента;

- соблюдение установленных порядка и сроков рассмотрения заявлений заявителей, полнота и правильность заполнения журналов приема документов;
- обеспечение ознакомления заявителей с документами в соответствии с требованиями настоящего регламента;
- соблюдение сроков информирования заявителей о предоставлении муниципальной услуги.

Мероприятие по контролю за предоставлением муниципальной услуги проводится отделом образования в форме плановых и внеплановых проверок.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

Плановые проверки проводятся в соответствии с планом основных мероприятий отдела образования на текущий календарный год.

Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в отдел образования обращений с жалобами на нарушение требований настоящего регламента, а также для проверки исполнения предписаний об устранении выявленных ранее нарушений.

Плановые и внеплановые проверки проводятся на основании приказа начальника отдела образования с указанием сроков проверки и ответственных лиц.

Результаты проверки оформляются в виде справки произвольной формы, в которой отмечаются выявленные в ходе проверки недостатки (если такие будут обнаружены) и даются предложения по их устранению.

По результатам проведенных проверок, оформленных документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав Заявителей начальник отдела образования (лицо, его замещающее) дает указания по устранению выявленных нарушений полноты и качества предоставления муниципальной услуги и контролирует их исполнение.

Письменный мотивированный ответ о результатах проведенной по обращению проверки направляется в адрес инициировавших ее граждан, их объединений и организаций.

4.3. Ответственность муниципальных служащих и должностных лиц органа управления, структурного подразделения или муниципального учреждения за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги несут персональную ответственность за сохранность документов, правильность и полноту оформления документов, соблюдения настоящего регламента.

Должностное лицо, ответственное за консультирование и информирование граждан, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

Должностное лицо, ответственное за принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги, несет персональную ответственность за правильность вынесенного решения.

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

Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны уполномоченного лица должен быть постоянным, всесторонним, объективным.

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

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц и муниципальных служащих

5.1. Заявители имеют право на обжалование решений и действий (бездействий) ОО, предоставляющих муниципальную услугу, а также должностных лиц или муниципальных служащих (далее – жалоба).

5.2. Предметом досудебного обжалования являются действия (бездействие) и решения, принятые должностными лицами ОО в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего регламента, в том числе:

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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ ОО, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица ОО, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба подается на имя главы муниципального образования город Полярные Зори с подведомственной территорией. Жалоба подается в свободной форме и должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействия) 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

При подаче жалобы в электронной форме прилагаемые к жалобе документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с Российской Федерации.

5.4. Жалоба подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронной форме.

5.5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется должностным лицом администрации муниципального образования ответственным за делопроизводство. Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте.

5.6. Жалоба может быть подана главе муниципального образования при личном приеме заявителя. Глава муниципального образования проводит личный прием заявителей по предварительной записи.

Запись заявителей проводится должностными лицами ответственными 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, 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, оформляет карточку личного приема гражданина (в бумажном и (или) электронном виде) и заносит в нее содержание жалобы заявителя.

5.7. В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

1) официального сайта администрации города Полярные Зори в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (<http://www.pz-city.ru>);

2) федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (<http://gosuslugi.ru>);

3) регионального портала государственных и муниципальных услуг (<http://51.gosuslugi.ru/pgu/>).

5.8. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) в порядке и сроки, которые установлены в соглашении о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящим регламентом органом, предоставляющим услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

5.9. Основания для отказа в рассмотрении жалобы или оставлении жалобы без ответа:

- в случае, если в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Гражданину, направившему такую жалобу, в течение семи дней сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

- жалоба, в которой обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему жалобу, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- в случае если текст жалобы не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

- в случае если в жалобе гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший жалобу.

- в случае, если ответ по существу жалобы не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается гражданину, направившему жалобу.

5.10. Письменная жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа ОО, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица ОО, предоставляющей муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.11. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных ОО 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказ в удовлетворении жалобы.

5.12. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с [ч. 1](#) ст. 11.2. Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации
об образовательных программах и
учебных планах, рабочих программах учебных курсов,
предметов, дисциплин (модулей),
годовых календарных учебных графиках»

**Информация
о местонахождении, электронных адресах, телефонах, Интернет-сайтах муниципальных образовательных организаций**

№ п/п	Полное наименование ОО	Юридический адрес	№ телефона	e-mail	Официальный сайт (http://)	Ф.И.О. руководителя
1.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение основная общеобразовательная школа № 1 н.п. Африканда	184230, Мурманская область, н.п. Африканда - 2, ул. Мира, д.2	(8-815-32) 6-25-85; 6-24-81	afrikshool@yandex.ru	http://afrikshool.ucoz.ru/	Шевченко Татьяна Александровна
2.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение основная общеобразовательная школа № 3 имени Д.К. Булганина города Полярные Зори	184230, Мурманская область, г. Полярные Зори, ул. Белова, д.7а	(8-815-32) 7-39-59; 7-32-62	pzschool3@yandex.ru	http://www.pzschool3.ucoz.ru/	Гапоненко Ирина Феликсовна

3.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 4 г. Полярные Зори	184230, Мурманская область, г. Полярные Зори, ул. Курчатова, д. 25	(8-815-32) 7-23-06; 7-57-21; 7-18-66	Zoryschool-42005@yandex.ru	http://www.pzschool4.ucoz.ru/	Тупицына Татьяна Ивановна
4.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение гимназия № 1 г. Полярные Зори	184230, Мурманская область, г. Полярные Зори, ул. Партизан Заполярья, д. 5а	(8-815-32) 7-14-80; 7-34-96	gym1pz@mail.ru	www.gym1.ucoz.ru	Белёва Эльвира Готлибовна
5.	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение - детский сад комбинированного вида №1 г. Полярные Зори	184230, г. Полярные Зори, ул. Партизан Заполярья, д.14	(8-815-32) 7-20-10, 7-20-19	madou1-pz-11@mail.ru	http://solnishko.goroo-zori.ru/	Другова Любовь Альбертовна
6.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 2 комбинированного вида н.п. Африканда	184230, Мурманская область, п.Африканда - 2, ул. Мира, д. 2	(8-815-32) 6-21-15	doy2-pz@mail.ru	http://dsafrikanda.ucoz.ru/	Помялова Валентина Семеновна

7.	Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение - детский сад комбинированного вида № 3 г. Полярные Зори	184230, Мурманская область, г. Полярные Зори, ул, Белова, д. 14	(8-815-32) 7-41-31	pzdoy3@mail.ru	http://pzdoy3.ucoz.ru/	Мунько Елена Сергеевна
8.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение - детский сад комбинированного вида № 4 г. Полярные Зори	184230, Мурманская область, г. Полярные Зори, ул. Курчатова, д.15а	(8-815-32) 7-57-62	dou4-pz@mail.ru	http://rosinkapz.ucoz.ru/	Лапина Людмила Валентиновна
9.	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение Центр развития ребенка - детский сад № 5 г.Полярные Зори	184230 , Мурманская область, г. Полярные Зори ул. Пушкина, д. 3а	(8-815-32) 7-54-58	doy5-pz-83@mail.ru	http://www.crrds5.ru/	Котова Марина Владимировна

10	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида №6	184230, Мурманская область, г. Полярные Зори, ул. Партизан Заполярья, д. 1	(8-815-32) 7-35-61	douskazka@yandex.ru	http://skazkadou.ucoz.ru/	Пономарёва Лилиана Анатольевна
11	Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение - детский сад комбинированного вида №7 г. Полярные Зори	184230, Мурманская область, г. Полярные Зори, ул. Сивко, д. 8а	(8-815-32) 7-23-64	dc7-pz@rambler.ru	http://dc7-pz.ucoz.ru/	Голоднова Валентина Васильевна

Приложение № 2
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации об
образовательных программах и учебных
планах, рабочих программах учебных
курсов, предметов, дисциплин
(модулей), годовых календарных
учебных графиках»

Руководителю

(название организации)

(Ф.И.О. руководителя)

от _____,
(Ф.И.О. заявителя)

_____ года

рождения,

проживающего по адресу:

З А Я В Л Е Н И Е

В _____ целях
прошу _____ дать _____ мне _____ информацию _____ о

Ответ прошу

направить _____

способ доставки ответа (почта, электронная почта)

"__" _____ 20__ г.

Подпись

Приложение № 3
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации об
образовательных программах и учебных
планах, рабочих программах учебных
курсов, предметов, дисциплин (модулей),
годовых календарных учебных графиках»

**ПОКАЗАТЕЛИ ДОСТУПНОСТИ И КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

N п/п	Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Нормативное значение показателя (%)
Показатели доступности предоставления муниципальной услуги		
1	% Заявителей, удовлетворенных графиком работы ОО (за отчетный период)	80
2	% Заявителей, удовлетворенных местом расположения ОО (за отчетный период)	80
3	% Заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут (за отчетный период)	100
4	Правдивость (достоверность) информации о предоставляемой услуге	100
5	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (% Заявителей, обратившихся за повторной консультацией, за отчетный период)	5
Показатели качества предоставления муниципальной услуги		
6	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (% случаев предоставления муниципальной услуги в установленный срок с момента приема документов (за отчетный период)	100
7	Количество обоснованных жалоб (% от количества поступивших за отчетный период жалоб)	0
8	% Заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью) сотрудников (за отчетный период)	90
9	% Заявителей, удовлетворенных качеством результатов труда сотрудников (за отчетный период)	100

Приложение № 4
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации об
образовательных программах и
учебных планах, рабочих программах
учебных курсов, предметов, дисциплин
(модулей), годовых календарных
учебных графиках»

Блок - схема
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации об образовательных программах и
учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин
(модулей), годовых календарных учебных графиках»

