

*УТВЕРЖДЕН  
постановлением  
администрации*

*от 26.07.2011 № 1546*

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
предоставления муниципальной услуги  
Комитетом по образованию  
администрации муниципального образования  
«Всеволожский муниципальный район»  
Ленинградской области**

**"Предоставление информации  
об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального  
общего, основного общего,  
среднего (полного) общего образования,  
дополнительного образования  
в общеобразовательных учреждениях  
муниципального образования  
«Всеволожский муниципальный район» Ленинградской области»**

## 1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги Комитетом по образованию администрации муниципального образования «Всеволожский муниципальный район» Ленинградской области (далее – Административный регламент) по предоставлению информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях муниципального образования «Всеволожский муниципальный район» Ленинградской области (далее – муниципальная услуга) устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги.

1.2. Административный регламент разработан в целях совершенствования форм и методов работы по предоставлению муниципальной услуги физическим и юридическим лицам (далее – заявители).

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги:

1.3.1. Информация о месте нахождения Комитета по образованию: 188641, Ленинградская область, г. Всеволожск, 1-я Линия, д.38,

рабочее время:

понедельник, вторник, среда, четверг с 09.00 до 18.00, пятница с 09.00 до 17.00

обеденный перерыв с 13.00 до 13.48 час.,

выходные дни - суббота и воскресенье.

Официальный сайт: <http://komitet.vsv.lokos.net>.

Телефоны, по которым производится информирование о порядке исполнения услуги: 8(81370)57-037, 8(81370)57-031

1.3.2. Информация о муниципальной услуге предоставляется гражданам непосредственно в Комитете по образованию, а также с использованием средств почтовой, телефонной связи, электронного информирования, посредством размещения на официальном сайте Комитета по образованию.

1.3.3. Информирование проводится в форме индивидуального устного или письменного информирования; публичного устного или письменного информирования. Информирование осуществляется на русском языке.

1.3.4. Основными требованиями к информированию заявителей о правилах предоставления муниципальной услуги (далее - информирование) являются:

- 1) достоверность предоставляемой информации;
- 2) четкость в изложении информации;
- 3) полнота информирования;
- 4) наглядность форм предоставляемой информации (при письменном информировании);
- 5) удобство и доступность получения информации;

б) оперативность предоставления информации.

## **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.**

2.1. Наименование муниципальной услуги – предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях муниципального образования «Всеволожский муниципальный район» Ленинградской области

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу:

Муниципальную услугу предоставляет Комитет по образованию администрации муниципального образования «Всеволожский муниципальный район» Ленинградской области (далее – Комитет по образованию).

В предоставлении муниципальной услуги участвуют все должностные лица отдела развития муниципальной системы образования Комитета по образованию.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги:

Конечным результатом предоставления услуги является направление заявителю официальной информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях муниципального образования «Всеволожский муниципальный район» Ленинградской области

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:

Срок предоставления муниципальной услуги определяется формой предоставления муниципальной услуги:

2.4.1. Предоставление муниципальной услуги в устной форме:

Индивидуальное устное информирование осуществляется специалистами Комитета по образованию, ответственными за информирование, при обращении заявителей за информацией лично или по телефону.

Специалист Комитета по образованию, ответственный за информирование, принимает все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов. Время ожидания заявителя при индивидуальном устном информировании не должно превышать 30 минут.

Максимальное время, в течение которого производится индивидуальное устное информирование, составляет не более 30 минут.

Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, ответственный за информирование, может предложить заявителям обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо предложить возможность повторного консультирования по телефону через определенный промежуток времени, а также возможность ответного звонка специалиста, ответственного за информирование, заявителю для разъяснения.

При ответах на телефонные звонки сотрудники Комитета подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Комитета, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

Время разговора не должно превышать 15 минут.

При невозможности сотрудника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

#### 2.4.2. Предоставление муниципальной услуги в письменной форме:

Письменное обращение, поступившее в Комитет, рассматривается в течение 10 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях председатель Комитета вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив заявителя о продлении срока рассмотрения обращения.

Если письменное обращение заявителя содержит вопросы, рассмотрение которых не входит в компетенцию Комитета, работник, осуществляющий предоставление муниципальной услуги, в течение пяти дней со дня регистрации обращения готовит, регистрирует и отправляет в установленном порядке письмо о направлении обращения по принадлежности в соответствующий орган исполнительной власти или организацию, в компетенцию которых входит предоставление разъяснений по указанным в обращении вопросам, с уведомлением заявителя о переадресации обращения.

Ответ на письменное обращение заявителя предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя и подписывается председателем Комитета по образованию.

Ответ направляется в письменном виде, электронной почтой либо через официальные сайты в зависимости от способа обращения заявителя за информацией или способа доставки ответа, указанного в письменном обращении заявителя.

Ответ на обращение заявителя, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ направляется заявителю в день подписания проекта ответа на письменное обращение заявителя председателем Комитета, но не позднее, чем через 10 рабочих дней после регистрации запроса заявителя.

#### 2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации, принятой всенародным голосованием 12 декабря 1993 года;
- Федеральным законом от 07 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
- Законом Российской Федерации от 10.07.1999 № 3266-1 «Об образовании» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Решением Совета депутатов муниципального образования «Всеволожский муниципальный район» Ленинградской области от 07 февраля 2007 года № 74 «Об утверждении Положения о Комитете по образованию администрации МО «Всеволожский муниципальный район» Ленинградской области» (с изменениями);
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации от 31 июля 2006 года № 31 (часть I) ст. 3451).

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Для предоставления муниципальной услуги при обращении в Комитет, заявитель обязан предъявить документ, удостоверяющий личность заявителя, либо документ, подтверждающий наделение полномочиями выступать от имени заявителя (при обращении от имени заявителя).

2.7. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги

Основания для приостановления предоставления услуги заявителю отсутствуют.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

В предоставлении муниципальной услуги заявителю может быть отказано по следующим основаниям:

- непредставление документа, удостоверяющего личность заявителя, либо документа, подтверждающего наделение полномочиями выступать от имени заявителя, при личном обращении;
- отсутствие в письменном обращении фамилии заявителя, направившего обращение, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;
- содержание в письменном обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

– наличие в письменном обращении вопроса, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Должностное лицо, либо 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 в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

– запрашиваемая информация не относится к компетенции Комитета.

Об отказе в рассмотрении обращения письменно сообщается заявителю в порядке и сроки в соответствии с положениями настоящего Административного регламента.

2.8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.9. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

Прием письменных обращений ведется в порядке живой очереди. Время ожидания в очереди при подаче, регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 минут.

2.10. Срок регистрации письменного запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Ведущий специалист сектора правовой и кадровой работы Комитета по образованию регистрирует поступившие на рассмотрение письменные обращения в день поступления обращения в Комитет по образованию.

Максимальный срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 30 минут

2.11. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

2.11.1. Помещение для предоставления муниципальной услуги размещается в здании Комитета по образованию и должно соответствовать нормам, предъявляемым к служебным помещениям в соответствии с санитарными правилами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, оснащено необходимой оргтехникой.

2.11.2. В здании Комитета по образованию отводятся места для ожидания приема заявителей (получателей муниципальной услуги), оборудованные стульями и столами для возможности оформления документов

2.11.3. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами для возможности оформления документов.

2.11.4. Кабинеты приема граждан должны быть оборудованы информационными табличками с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества и должности должностного лица, осуществляющего предоставление услуги;
- времени приема граждан;
- времени перерыва на обед, технического перерыва.

2.11.5. Каждое рабочее место должностных лиц должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством.

2.11.6. Должностные лица должны иметь личные идентификационные карточки и (или) настольные таблички с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

2.11.7. Места для заполнения необходимых документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются бланками заявлений, письменными принадлежностями.

2.12. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

2.12.1. Муниципальная услуга является общедоступной.

Доступность муниципальной услуги определяется порядком информирования о предоставлении муниципальной услуги.

Информация о муниципальной услуге предоставляется непосредственно в помещении Комитета по образованию (Ленинградская область, г. Всеволожск, 1-ая линия, д. 38), а также по телефонам (881370)57037, (881370)57031, электронной почте (vsevcom@vsevcom.ru), посредством ее размещения на официальном сайте администрации муниципального образования «Всеволожский муниципальный район» Ленинградской области в сети Интернет (<http://vsevreg.ru/>) и официальном сайте Комитета по образованию (<http://komitet.vsv.lokos.net/>)

2.12.2. Показателем качества предоставления муниципальной услуги является неукоснительное соблюдение требований настоящего Административного регламента.

### **3. Административные процедуры**

3.1. Последовательность административных процедур

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 3.1.1. прием и регистрация обращения от заявителя;
- 3.1.2. индивидуальное устное информирование заявителя;
- 3.1.3. подготовка необходимой информации и направление письменного ответа на обращение по результатам его рассмотрения.

3.1.1. Прием и регистрация обращений от заявителя:

Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации обращения от заявителя является:

- личное (очное) обращение;
- обращение, поступившее по почте или в электронном виде в Комитет по образованию

Сотрудник, ответственный за прием обращений от заявителя, направляет заявителей, обращающихся за устным обращением к должностному лицу, ответственному за устное информирование заявителей.

При личном обращении заявителя, предоставляющего письменный запрос, сотрудник, ответственный за прием обращений от заявителя, получает запрос заявителя и регистрирует обращение (запрос) заявителя в день обращения.

Максимальный срок выполнения действия составляет не более 10 минут.

При поступлении в Комитет по образованию обращения заявителя по электронной почте с указанием адреса электронной почты и/или почтового адреса пользователя, должностное лицо, ответственное за прием и отправку документов по электронной почте:

- направляет пользователю в течение 1 рабочего дня уведомление о приеме к рассмотрению его обращения;

- распечатывает указанное обращение и передает его в день поступления обращения сотруднику, ответственному за регистрацию поступающих документов, для его регистрации в установленном порядке.

Сотрудник, ответственный за регистрацию поступающих документов, регистрирует запрос (обращение) в день поступления обращения (запроса).

После регистрации обращений (запросов) заявителей сотрудник, ответственный за регистрацию документов, передает их на рассмотрение председателю Комитета (здесь и далее: в его отсутствие – заместителю председателя Комитета) в день их регистрации.

Председатель Комитета:

- определяет должностное лицо Комитета, ответственное за рассмотрение обращения и подготовку проекта ответа заявителю (далее – исполнитель);

- дает указания исполнителю и представляет ему резолюцию с отражением фамилии и инициалов исполнителя, требований к подготовке информации, порядка и срока исполнения.

Максимальный срок выполнения действия составляет 15 минут на каждое обращение (запрос).

### 3.1.2. Индивидуальное устное информирование заявителя

Индивидуальное устное информирование осуществляется должностным лицом при личном обращении заинтересованного лица за информацией.

Должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование, должно принять все необходимые меры для предоставления полного ответа на поставленные вопросы, в случае необходимости с привлечением других должностных лиц.



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

В случае если ответ может быть дан непосредственно при обращении заявителя, должностное лицо предоставляет заявителю информацию, руководствуясь следующими требованиями:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования;
- оперативность предоставления информации.

Индивидуальное устное информирование каждого заявителя должностное лицо осуществляет в течение не более 15 минут.

### 3.1.3. Подготовка необходимой информации и направление письменного ответа на обращение по результатам его рассмотрения

Основанием для начала административной процедуры по подготовке необходимой информации является получение исполнителем резолюции председателя Комитета с требованиями к подготовке информации.

Исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

Исполнитель готовит проект ответа на письменное обращение и в течение установленных резолюцией сроков исполнения в порядке делопроизводства представляет на подпись председателю Комитета.

Председатель Комитета рассматривает проект ответа, подготовленный исполнителем, и, в случае выявления нарушений требований, установленных в настоящем регламенте, направляет проект ответа исполнителю на доработку.

При выявлении соблюдения установленных требований, председатель Комитета собственноручно визирует ответ на письменное обращение заявителя.

После подписания проекта ответа на письменное обращение заявителя председателем Комитета ответ передается сотруднику, ответственному за направление ответа заявителю.

Сотрудник отправляет ответ заявителю по почтовому адресу и (или) адресу электронной почты, указанному в письменном обращении.

Результатом исполнения административного действия является официальный ответ должностного лица Комитета, содержащий информацию по существу обращения, направленный заявителю.

#### **4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

##### **4.1. Текущий контроль**

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений, осуществляется председателем Комитета.

4.1.2. Должностное лицо, ответственное за организацию предоставления муниципальной услуги, несет дисциплинарную ответственность за соблюдение сроков и порядка проведения административных процедур, установленных настоящим регламентом.

4.1.3. Дисциплинарная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями ст. 57, 58 Федерального закона «О муниципальной гражданской службе Российской Федерации от 27.07. 2004 № 79-ФЗ».

4.1.4. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения должностным лицом положений настоящего регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Ленинградской области.

4.1.5. Порядок осуществления текущего контроля за предоставлением муниципальной услуги устанавливается председателем Комитета. Текущий контроль осуществляется не реже 1 раза в месяц.

##### **4.2. Последующий контроль**

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя: проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностного лица.

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

4.2.3. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы Комитета) и внеплановыми. Плановые проверки проводятся в соответствии с графиком работы Комитета. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в Комитет обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов.

#### **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действия (бездействия) осуществляемого в ходе предоставления муниципальной услуги на основании Административного регламента**

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц Комитета в досудебном порядке.

5.2. Контроль деятельности по предоставлению муниципальной услуги осуществляет Администрация МО «Всеволожский муниципальный район» Ленинградской области, Департамент надзора и контроля за соблюдением законодательства в области образования Комитета общего и профессионального образования Ленинградской области.

5.3. При рассмотрении обращения (жалобы) Комитетом заявитель имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения (жалобы), если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие муниципальную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.4. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут быть:

- действия (бездействие) должностного лица, производившего проверку;

- неудовлетворенность заявителя ответом Комитета;

5.5. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

5.6. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации такого обращения.

5.7. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, председатель Комитета продлевает срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, уведомив письменно заявителя в трехдневный срок о продлении срока рассмотрения обращения.

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

5.9. По результатам рассмотрения жалобы должностным лицом принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

5.10. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

5.11. Должностное лицо, предоставляющее муниципальную услугу, несет ответственность за рассмотрение жалобы и предоставление ответа заявителю.

5.12. В случае оставления обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, гражданину (учреждению) направившему обращение, сообщается о причинах отказа в рассмотрении обращения либо о переадресации обращения.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин (учреждение) вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу.

5.13. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования являются:

- - признание жалобы обоснованной (направление в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, требования об устранении выявленных нарушений и о привлечении к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации должностного лица, ответственного за действия (бездействие));

- - признание жалобы необоснованной (направление заявителю письменного мотивированного отказа в удовлетворении жалобы).

5.14. Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, нарушении положений административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

- по номерам телефонов Комитета;

- на официальном сайте комитета: <http://edu.lokos.net>. (раздел «Электронная приемная»).

Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается сообщение, его место жительства или пребывания;

- наименование органа, должность, фамилию, имя и отчество должностного лица (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы заявителя.

---

## Блок-схема предоставления муниципальной услуги

