

Звонки от граждан по вопросу информирования о порядке предоставления муниципальной услуги принимаются в соответствии с графиком работы Отдела образования, Учреждений, Комитета, МФЦ.

2.7.8. Индивидуальное письменное информирование при обращении граждан в Отдел образования или Учреждение осуществляется путем почтовых отправлений.

Ответ направляется в письменном виде или по электронной почте (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении, или способа обращения заинтересованного лица за информацией).

Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.7.9. Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации, радио, телевидения (далее-СМИ).

2.7.10. Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, размещение на официальном Интернет - сайте Отдела образования [www.edu-ago.ru](http://www.edu-ago.ru), на официальных Интернет-сайтах муниципальных учреждений (Приложение № 2), путем использования информационных стендов, размещающихся в Учреждениях.

2.7.11. Обязанности должностных лиц при ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения граждан или организаций.

Сотрудник, осуществляющий прием и консультирование (по телефону или лично), должен корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. При информировании о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону, сотрудник Отдела образования, Учреждения, Комитета или МФЦ сняв трубку, должен представиться: назвать фамилию, имя, отчество, должность, название Отдела образования, Комитета, наименование Учреждения, или МФЦ.

В конце информирования сотрудник, осуществляющий прием и консультирование, должен кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые надо предпринять (кто именно, когда и что должен сделать).

2.8. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

информация об организации дополнительного образования в муниципальных Учреждениях предоставляется по заявлению заявителя (Приложение № 3).

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме заявления заявителя для предоставления муниципальной услуги:

заявление на предоставление документированной информации оформлено не надлежащим образом;

предметом заявления является информация, которая не входит в перечень обязательной к предоставлению информации.

2.10. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги:

2.10.1. В Учреждениях, в Отделе образования, в Комитете и МФЦ муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении и при получении муниципальной услуги составляет 15 минут.

Максимальный срок рассмотрения документов, поданных для получения муниципальной услуги, составляет три дня.

2.12. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги:

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

2.13. Требования к помещениям для предоставления муниципальной услуги:

2.13.1. Прием граждан осуществляется по месту нахождения Учреждений, предоставляющих услугу дополнительного образования детей.

2.13.2. Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой, содержащей информацию о наименовании Учреждения, месте нахождения.

2.13.3. В помещениях заявителям для ожидания отводятся места, оборудованные стульями.

2.13.4. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются стулом и столом для оформления документов.

2.13.5. Помещения для приема заявителей должны быть оборудованы табличками с указанием номера кабинета и должности лица, осуществляющего прием. Место для приема заявителей должно быть оборудовано стулом, иметь место для написания и размещения документов, заявлений.

2.13.6. Требования к местам предоставления услуг в сфере дополнительного образования должны соответствовать существующим СанПиН и правилам пожарной безопасности.

2.14. Показатели доступности и качества муниципальных услуг:

2.14.1. Предоставляемая муниципальная услуга признается качественной при соблюдении сроков, определенных п. 2.11. - 2.12. настоящего Административного регламента, и при отсутствии жалоб со стороны потребителей на нарушение требований стандарта предоставления муниципальной услуги.

2.14.2. Показателями оценки доступности муниципальной услуги являются:

обеспечение возможности предоставления услуги в соответствии с типовыми, санитарно-гигиеническими и лицензионными нормативами;

размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальных сайтах Учреждений, отдела Образования, Арамилского городского округа.

2.15. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме:

при оказании муниципальной услуги в электронной форме осуществляются предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальных услугах.

На официальных сайтах в сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

номера телефонов, факсов, адреса официальных сайтов, электронной почты органов и учреждений, предоставляющих муниципальную услугу;

режим работы органов и учреждений, предоставляющих муниципальную услугу;

графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

номера кабинетов, где осуществляются прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;

настоящий Административный регламент.

### 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 в себя следующие административные процедуры:

получение заявления (поступление запроса) и его регистрация;

рассмотрение заявления (запроса);

поиск необходимой информации;

выдача информации.

Последовательность выполнения действий при предоставлении муниципальной услуги приведена в блок-схеме (Приложение №1).

3.2. Получение и регистрация заявления:

3.2.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление запроса в учреждение, предоставляющее услугу, почтовой корреспонденцией, электронной почтой, личным обращением.

3.2.2. Заявление, направленное заявителем в Отдел образования, Учреждение, Комитет или МФЦ, регистрируется в установленном порядке и направляется для принятия решения начальнику Отдела образования, председателю Комитета или руководителю Учреждения.

При личном обращении заявителя председатель Комитета, специалист Отдела образования или работник Учреждения, уполномоченный предоставлять муниципальную услугу, устанавливает предмет обращения. Максимальный срок выполнения указанного действия составляет 10 минут, действие совершается в присутствии заявителя.

3.3. Рассмотрение заявления:

Заявление поступает на рассмотрение начальнику Отдела образования, председателю Комитета или руководителю Учреждения. Начальник Отдела образования, председатель Комитета или руководитель Учреждения рассматривает поступившее заявление и направляет его для исполнения специалисту Отдела или работнику Учреждения с резолюцией об исполнении.

Максимальный срок выполнения данной административной процедуры составляет 1 рабочий день.

В предоставлении услуги может быть отказано по следующим основаниям:

несоответствие запроса содержанию услуги;

несоблюдение формы письменного запроса, установленной настоящим Регламентом (отсутствие информации, необходимой для ответа на запрос);

наличие в запросе нецензурных или оскорбительных выражений;

у заявителя имеются явные признаки алкогольного или наркотического опьянения (в случае личного обращения).

3.4. Поиск необходимой информации:

Специалист Отдела образования или работник Учреждения, уполномоченный на предоставление муниципальной услуги, получив заявление с резолюцией начальника Отдела образования, председателя Комитета или руководителя Учреждения об исполнении, осуществляет поиск необходимой информации и формирует ответ заявителю.

Срок подготовки письменного ответа составляет не более 3 рабочих дней.

3.5. Выдача информации:

3.5.1. В случае обращения заявителя лично, ответ предоставляется ему сразу непосредственно на приеме у специалиста Отдела или работника Учреждения. Если нет возможности предоставить необходимую информацию сразу, то специалист Отдела или работник Учреждения должен разъяснить заявителю, когда будет готов ответ на заявление и выяснить удобную для заявителя форму ответа. При этом:

при повторном личном обращении в Отдел образования, Комитет или Учреждение назначается время следующего приема;

при письменном информировании посредством почтовой связи выясняется почтовый адрес, куда будет направлен письменный ответ;

при информировании посредством электронной связи через сеть Интернет выясняется адрес электронной почты.

3.5.2. Если заявление о предоставлении муниципальной услуги было направлено посредством почтовой связи, то председатель Комитета, специалист Отдела образования или работник Учреждения направляет письменный ответ заявителю по адресу, указанному в заявлении.

3.5.3. Если заявление о предоставлении муниципальной услуги было направлено посредством электронной связи через Интернет, то председатель Комитета, специалист Отдела образования или работник Учреждения направляет ответ по указанному в заявлении электронному адресу.

3.5.4. Срок данной административной процедуры не может превышать 3 дней.

3.6. После подписания письменного ответа на обращение - (Приложение № 4, 5), ответ регистрируется в соответствующем журнале регистрации исходящей документации и направляется заявителю почтовым отправлением, если обращение поступило на почтовый адрес Отдела образования, Комитета или Учреждения, или по электронной почте, если обращение поступило на электронную почту Отдела образования или Учреждения.

### 4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Лица, ответственные за выполнение контрольных функций:

4.1.1. Начальник Отдела образования, председатель Комитета осуществляет текущий контроль соблюдения последовательности и сроков исполнения административных действий и выполнения административных процедур, определенных настоящим Регламентом.

4.1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения начальником Отдела образования или уполномоченными им лицами проверок соблюдения норм нормативных правовых актов Российской Федерации, Свердловской области, Арамилского городского округа, а также положений настоящего Регламента.

4.1.3. Контроль осуществляется на основании приказа начальника Отдела образования, распоряжения Комитета по муниципальному имуществу Администрации Арамилского городского округа по согласованию с Комитетом по культуре, спорту и молодежной политике Администрации Арамилского городского округа. Для проведения проверки формируется комиссия. Число членов комиссии не может быть менее 3 человек.

4.2. Виды проверок:

4.2.1. Проверки могут быть плановыми и оперативными:

плановые проверки проводятся в соответствии с планом работы Отдела образования с планом работы Комитета;

оперативные проверки проводятся в случае поступления в Отдел образования, Комитет обращений заявителей с жалобами на нарушение их прав и законных интересов, на своевременность, полноту и качество предоставления Муниципальной услуги.

4.3. Результаты контроля:

4.3.1. По результатам проведенной проверки составляется акт, в котором отмечаются