



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА РЯЗАНИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

01 апреля 2011 г.

№ 1445

Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в образовательное учреждение»

В целях повышения эффективности и качества деятельности администрации города Рязани, в соответствии с постановлением администрации города Рязани от 30.11.2010 № 5641 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг администрацией города Рязани», постановлением администрации города Рязани от 23.07.2010 № 3121 «Об утверждении Реестра (перечня) муниципальных услуг (работ) муниципального образования – городской округ город Рязань», руководствуясь статьями 39, 41 Устава муниципального образования - городской округ город Рязань Рязанской области, распоряжением администрации города Рязани от 23.03.2011 № 171-о, администрация города Рязани **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в образовательное учреждение» (далее – административный регламент).

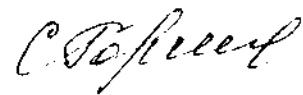
2. Управлению образования и молодежной политики администрации города Рязани (Ерёмкин В.В.) обеспечить размещение административного регламента на портале муниципальных услуг администрации города Рязани (www.uslugi.admrzn.ru).

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

4. Отделу по связям со средствами массовой информации аппарата администрации города Рязани (Якунина С.Б.) опубликовать настоящее постановление в газете «Рязанские ведомости».

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Пыжонкову Т.Е.

Заместитель главы администрации



С.В.Горячкина

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление информации о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных
вступительных испытаний, а также о зачислении в образовательное учреждение»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в образовательное учреждение» (далее - Административный регламент) разработан в следующих целях:

- повышение качества исполнения и доступности результата предоставления муниципальной услуги по предоставлению в установленном порядке заинтересованным лицам информации о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в образовательное учреждение, реализующее основные общеобразовательные программы начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования (далее - муниципальная услуга);

- создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги.

1.2. Задачей Административного регламента является определение сроков и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении информации о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в образовательное учреждение, реализующее основные общеобразовательные программы начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги - «Предоставление информации о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в образовательное учреждение».

2.2. Наименование структурного подразделения администрации города Рязани, ответственного за организацию, информационное, консультационное и методическое обеспечение по предоставлению муниципальной услуги – управление образования и молодежной политики администрации города Рязани (далее – Управление) при участии муниципальных образовательных учреждений, реализующих основные общеобразовательные программы начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования (далее – Учреждение).

Предоставление муниципальной услуги осуществляется должностными лицами Управления – лицами, постоянно, временно или в соответствии со специальными полномочиями осуществляющими деятельность по предоставлению муниципальной услуги, а равно лицами, выполняющими организационно-распорядительные или административно-хозяйственные функции в администрации города Рязани (далее – сотрудник Управления, начальник Управления).

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- предоставление заявителю необходимой информации о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в

Учреждения;

- информационное письмо с мотивированным отказом в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

Информация при индивидуальном письменном консультировании направляется заявителю в течение 10 дней со дня регистрации запроса.

Индивидуальное устное консультирование каждого заявителя сотрудник Управления осуществляет не более 20 минут.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги:

1) Конституция Российской Федерации (Источник публикации: официальный текст Конституции РФ с внесенными в нее поправками от 30.12.2008 опубликован в изданиях «Российская газета», № 7, 21.01.2009, «Собрание законодательства РФ», 26.01.2009, № 4, ст. 445, «Парламентская газета», № 4, 23-29.01.2009);

2) Закон Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании» (Источник публикации: первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Ведомости СНД и ВС РФ», 30.07.1992, № 30, ст. 1797, «Российская газета», № 172, 31.07.1992);

3) Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (Источник публикации: первоначальный текст документа опубликован в издании «Ведомости СНД и ВС РФ», 09.04.1992, № 15, ст. 766);

4) Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989 (Источник публикации: «Сборник международных договоров СССР», выпуск XLVI, 1993);

5) постановление Правительства Российской Федерации от 04.10.2000 № 751 «О национальной доктрине образования в Российской Федерации» (Источник публикации: «Собрание законодательства РФ», 09.10.2000, № 41, ст. 4089, «Российская газета», № 196, 11.10.2000);

6) постановление Правительства Российской Федерации от 19.03.2001 № 196 «Об утверждении Типового положения об общеобразовательном учреждении» (Источник публикации: первоначальный текст документа опубликован в издании «Собрание законодательства РФ», 26.03.2001, № 13, ст. 1252);

7) постановление Правительства Российской Федерации от 03.11.1994 № 1237 «Об утверждении Типового положения о вечернем (сменном) общеобразовательном учреждении» (Источник публикации: первоначальный текст документа опубликован в издании «Собрание законодательства РФ», 14.11.1994, № 29, ст. 3050);

8) решение Рязанской городской Думы от 23.12.2010 № 747-1 «Об утверждении Положения об управлении образования и молодежной политики администрации города Рязани» (Источник публикации: «Рязанские ведомости», № 246, 23.12.2010).

2.6. Перечень необходимых для предоставления муниципальной услуги документов.

2.6.1. Для получения муниципальной услуги заявителями предоставляются документы, подтверждающие право на получение муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.6.2. Порядок оформления запроса.

Заявитель вправе получить информацию, лично обратившись в Управление и (или) Учреждение, куда был подан его запрос, любым доступным ему способом – в устном (лично или по телефону) и письменном виде (с помощью почты или электронной почты). В запросе указываются:

- цель получения информации;
- реквизиты заявителя, заинтересованного в предоставлении информации (фамилия, имя, отчество);

- адрес постоянного места жительства или преимущественного пребывания и/или фактический адрес заявителя, заинтересованного в получении информации;
- количество экземпляров информации;
- способ получения информации (в случае необходимости доставки по почте указывается почтовый адрес доставки);
- подпись заявителя (за исключением, если запрос сделан устно или посредством электронной почты).

2.7. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги – оформление заявителем ненадлежащим образом запроса и (или) невозможность установить, какая именно информация запрашивается.

2.8. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.9. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата при предоставлении муниципальной услуги не может превышать 30 минут.

2.10. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.10.1. При обращении за муниципальной услугой в электронном виде предоставление муниципальной услуги осуществляется посредством портала муниципальных услуг администрации города Рязани (www.uslugi.admrzn.ru).

2.10.2. При личном обращении заявителя за муниципальной услугой предоставление муниципальной услуги осуществляется посредством приема заявителя в специально отведенных для этих целей помещениях (присутственных местах) Управления и (или) Учреждения.

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

Требования к оснащению и оборудованию присутственных мест должны соответствовать Положению о стандарте комфортности помещений, утверждаемому постановлением администрации города Рязани.

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

2.10.4. Требования к организации зоны информирования:

2.10.4.1. 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.

2.10.4.2. Информационные стенды должны содержать актуальную и исчерпывающую информацию о муниципальной услуге:

- текст Административного регламента;
- термины и определения, которые необходимо знать и применять заявителям при обращении в Управление за предоставлением муниципальной услуги;
- почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты Управления, адрес Сайта и портала муниципальных услуг администрации города Рязани;
- список почтовых адресов, телефонов, адресов электронной почты и адресов сайтов Учреждений;
- контактные телефоны сотрудников Управления, предоставляющих муниципальную услугу;
- образец оформления запроса;
- другие информационные материалы, необходимые для предоставления муниципальной услуги (наиболее часто задаваемые вопросы и ответы на них, информацию в текстовом виде и в виде блок-схемы, наглядно отображающей алгоритм прохождения административной процедуры и т.д.).

2.10.5. Кабинеты приема заявителей оборудуются информационными табличками

(вывесками) с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества и должности сотрудника Управления, осуществляющего прием заявителей;
- режима работы сотрудника Управления.

2.11. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

2.11.1. Место нахождения, справочные телефоны сотрудников Управления, ответственных за предоставление муниципальной услуги, приведены в Приложении № 1 к Административному регламенту.

2.11.2. Информация о предоставлении муниципальной услуги осуществляется посредством:

- телефонной связи;
- электронной почты;
- размещения в отраслевом разделе «Образование» официального интернет-сайта администрации города Рязани (далее - Сайт) (<http://www.admrzn.ru>);
- размещение информации на портале муниципальных услуг администрации города Рязани (www.uslugi.admrzn.ru);
- информационных стендов, размещаемых в Управлении;
- тематических публикаций и телепередач.

2.11.3. При ответах на устные обращения, обращения с использованием средств телефонной связи и Internet-сервисов портала муниципальных услуг администрации города Рязани информирование заявителей должно проходить с учетом следующих требований:

- сотрудники Управления подробно и в тактичной (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам;
- сотрудник Управления представляется, называя свои фамилию, имя, отчество и должность;
- при невозможности сотрудника Управления, принявшего устное обращение или телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившийся должен быть переадресован (переведен) к другому должностному лицу либо ему должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.11.4. Индивидуальное устное консультирование осуществляется сотрудниками Управления при обращении заявителя за информацией:

- лично;
- по телефону.

Сотрудник Управления, осуществляющий индивидуальное устное консультирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других сотрудников Управления. Прием заявителей осуществляется сотрудником Управления в порядке очереди.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник Управления может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для заявителя время для устного консультирования.

2.11.5. Индивидуальное письменное консультирование при обращении заявителя за получением муниципальной услуги.

Начальник Управления в соответствии со своей компетенцией определяет непосредственного исполнителя - сотрудника Управления для подготовки ответа.

Ответ на запрос заявителя предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя – сотрудника

Управления.

Ответ направляется в письменном виде, почтой или электронной почтой в зависимости от способа обращения заявителя за информацией или способа доставки ответа, указанного в письменном запросе заявителя.

2.11.6. Обязанности сотрудников Управления при ответе на телефонные звонки, устные и письменные запросы заявителей, требования к форме и характеру взаимодействия сотрудников Управления с заявителями.

Ответы на письменные запросы направляются в письменном виде и должны содержать: ответы на поставленные вопросы, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя – сотрудника Управления. Ответ подписывается начальником Управления.

3. Административные процедуры

3.1. Административные процедуры предоставления муниципальной услуги:

- прием и регистрация запроса;
- поиск необходимой информации;
- предоставление информации (мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги) заявителю.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в Приложении № 2 к Административному регламенту.

3.2. Прием и регистрация запроса.

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является получение Управлением и (или) Учреждением запроса.

3.2.1. Для заполнения электронного запроса, с целью последующей надлежащей идентификации, заявителю необходимо зарегистрироваться на портале муниципальных услуг администрации города Рязани (www.uslugi.admrzn.ru), указав свою фамилию, имя, отчество, степень родства и контактную информацию (в том числе адрес электронной почты).

Зарегистрировавшись, заявителю необходимо заполнить запрос и с помощью электронной почты направить его в Управление и (или) Учреждение.

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут.

3.3. Поиск необходимой информации.

Основанием для начала процедуры поиска необходимой информации является получение сотрудником Управления и (или) Учреждения уполномоченным предоставлять информацию, запроса.

Сотрудник Управления осуществляет формирование требуемой информации.

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 дней. Действие совершается в день получения и регистрации запроса.

3.4. Предоставление информации (мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги) заявителю.

Ответ заявителю может быть выслан (в том числе, по электронной почте) или при необходимости получен заявителем лично.

Сотрудник Управления, уполномоченный выдавать документы, регистрирует факт выдачи информации путем внесения соответствующей записи в систему электронного документооборота.

Сотрудник Управления, уполномоченный выдавать документы, выдает документы заявителю, заявитель расписывается в получении документов на экземпляре документа, который остается в Управлении.

Максимальный срок выполнения всех действий составляет 20 минут.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. 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) сотрудников Управления, начальника Управления, а также должностных лиц Учреждения, осуществляющих предоставление муниципальной услуги.

4.2. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений сотрудниками Управления осуществляется начальником Управления, а также для должностных лиц Учреждения – руководителем Учреждения.

4.3. Сотрудник Управления, а также сотрудник Учреждения, уполномоченный принимать документы, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема документов, правильность внесения записи в систему электронного документооборота, предоставляемой заявителям.

Персональная ответственность сотрудников Управления и Учреждения закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Контроль осуществляется путем проведения начальником Управления проверок соблюдения и исполнения сотрудниками Управления и (или) Учреждения Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Рязанской области и муниципальных правовых актов.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается начальником Управления не реже одного раза в квартал.

4.5. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы Управления) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

5. Порядок обжалования действия (бездействия) сотрудников Управления, начальника Управления и решений, принятых ими при предоставлении муниципальной услуги

5.1. На действия (бездействие) сотрудников Управления, начальника Управления и решения, принятые ими при предоставлении муниципальной услуги, заявители могут обратиться с жалобой в органы местного самоуправления или обжаловать отказ в судебном порядке в сроки, установленные действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Досудебное обжалование.

Действия любого нижестоящего должностного лица, участвующего в оказании муниципальной услуги, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу органов местного самоуправления города Рязани.

Заявители могут обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги на основании Административного регламента, письменно почтовым отправлением или электронной почтой в адрес Управления, а также в адрес Учреждения.

5.3. В письменной жалобе указываются:

- фамилия, имя, отчество заявителя (а также фамилия, имя, отчество уполномоченного представителя в случае обращения с жалобой представителя);
- контактный почтовый адрес;
- предмет жалобы;
- личная подпись заявителя (его уполномоченного представителя).

Письменная жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений. Письменная жалоба должна быть рассмотрена в установленном порядке.

5.4. Жалоба заявителя, содержащая обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц, не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа. Дубликатные обращения (второй и последующие экземпляры одного обращения, направленные заявителями в различные органы власти, или обращения, повторяющие текст предыдущего обращения, на которое дан ответ), не рассматриваются. В случае поступления дубликатных обращений заявителю направляется уведомление о ранее данных ответах или копии этих ответов.

5.5. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение об осуществлении действий по предоставлению муниципальной услуги заявителю и применению мер ответственности к сотруднику Управления, допустившему нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги, которые повлекли за собой жалобу заявителя.

5.6. Заявителю направляется сообщение о принятом решении и действиях, осуществленных в соответствии с принятым решением, в установленном порядке.

5.7. Все обращения об обжаловании действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги на основании Административного регламента, регистрируются с указанием:

- принятых решений;
- осуществленных действий по предоставлению заявителю муниципальной услуги и применения мер ответственности к сотруднику Управления, допустившему нарушения, ответственному за действие (бездействие) и решение, принятое в ходе предоставления муниципальной услуги, повлекшие за собой жалобу заявителя.

5.8. Жалоба заявителя считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в жалобе вопросов.

Приложение № 1
к Административному регламенту

Место нахождения, справочные телефоны сотрудников Управления

Наименование отдела (сектора) управления образования и молодежной политики администрации города Рязани, ответственного исполнителя за предоставление муниципальной услуги	Адрес, телефон муниципального служащего
Отдел общего образования	г. Рязань, ул. Чкалова, д. 1, корп. 3
Заместитель начальника управления - начальник отдела общего образования Сорокина Елена Борисовна	986763
Начальник сектора общего образования Скворцова Наталья Геннадьевна	986861

Приложение № 2
к Административному регламенту

Блок-схема предоставления муниципальной услуги

