

# АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальной услуги  
«Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях»

## РАЗДЕЛ 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях» (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества, доступности и оперативности предоставления информации, создания необходимых условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях» (далее – муниципальная услуга), определения сроков и последовательности осуществления административных процедур (действий) при предоставлении муниципальной услуги.

2. Муниципальная услуга предоставляется физическим или юридическим лицам или их уполномоченным представителям при предоставлении доверенности, оформленной в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации (для представителя физического лица – нотариально удостоверенная доверенность, для представителя юридического лица – доверенность, заверенная подписью руководителя и печатью организации).

3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Управлением образования Администрации города Екатеринбурга (далее – Управление образования). В предоставлении муниципальной услуги участвует Управление культуры Администрации города Екатеринбурга по муниципальным общеобразовательным учреждениям, учредителем которых оно является.

Место нахождения Управления образования, Управления культуры Администрации города Екатеринбурга:

пр. Ленина, д. 24а, г. Екатеринбург, Свердловская область, 620014.

График работы Управления образования, в том числе для работы с заявителями:

в понедельник – четверг с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00;

в пятницу с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 17:00.

Начальник Управления образования осуществляет прием заявителей в среду с 14:00 до 18:00.

Телефон приемной (343) 371-27-37; факс: (343) 358-15-51.

Адрес электронной почты: [edusec@eduekb.ru](mailto:edusec@eduekb.ru).

Официальный сайт Управления образования: [www.eduekb.ru](http://www.eduekb.ru).

4. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется Управлением образования по телефону Управления образования, при личном обращении заявителя, посредством размещения информации на официальных Интернет-сайтах Управления образования ([www.eduekb.ru](http://www.eduekb.ru)) и Управления культуры Администрации города Екатеринбурга ([www.culture.ekburg.ru](http://www.culture.ekburg.ru)), на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)).

Отдельные сведения, касающиеся требований к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги (месте нахождения, графиках работы, справочных телефонах муниципальных общеобразовательных учреждений, учредителем которых является Управление культуры Администрации города Екатеринбурга) утверждаются распорядительными документами руководителя Управления культуры Администрации города Екатеринбурга.

5. Специалисты Управления образования осуществляют информирование заявителей по следующим вопросам:

о месте нахождения и графике работы Управления образования;

о месте нахождения и графиках работы муниципальных общеобразовательных учреждений;

о месте нахождения и графиках работы муниципальных дошкольных образовательных учреждений;

о типах и видах муниципальных образовательных учреждений, реализуемых общеобразовательных программах;

об особенностях реализации общеобразовательных программ в образовательных учреждениях, учредителем которых не является Управление образования;

о номерах справочных телефонов Управления образования и муниципальных образовательных учреждений;

об адресе официального сайта Управления образования в сети Интернет, адресе электронной почты Управления образования, адресах электронной почты муниципальных образовательных учреждений;

о порядке получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги.

6. Индивидуальное информирование заявителя проводится в форме:

устного информирования (лично или по телефону);

письменного информирования (по почте или в форме электронного

сообщения).

Время получения ответа при индивидуальном устном информировании не должно превышать 30 минут.

## РАЗДЕЛ 2 СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

7. Наименование муниципальной услуги – «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях».

8. Отраслевой орган местного самоуправления, предоставляющий муниципальную услугу, – Управление образования.

Управлению образования запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласования, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, утвержденный решением Екатеринбургской городской Думы.

9. Результатом предоставления муниципальной услуги является получение заявителем информации об организации общедоступного бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования детей в общеобразовательных учреждениях.

Если по основаниям, указанным в пункте 16 Регламента, заявителю не может быть предоставлена информация об организации общедоступного бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования детей в общеобразовательных учреждениях, ему направляется уведомление об отказе в предоставлении информации.

10. Муниципальная услуга предоставляется:

по устному запросу – в ходе приема граждан в дни и время приема граждан;

по телефону – непосредственно в день обращения;

по письменному запросу – в течение 30 дней с момента обращения заявителя (также с использованием электронной почты).

11. Муниципальная услуга предоставляется в соответствии со следующими правовыми актами:

Закон Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании» (Собрание законодательства Российской Федерации, 15.01.1996, № 3, ст. 150);

Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 03.08.1998, № 31, ст. 3802);

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения

обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 08.05.2006, № 19, ст. 2060);

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 31.07.2006, № 31 (1 ч.), ст. 3448);

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 31.07.2006, № 31 (1 ч.), ст. 3451);

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 02.08.2010, № 31, ст. 4179);

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» (Собрание законодательства Российской Федерации, 28.12.2009, № 52 (2 ч.), ст. 6626);

Устав Муниципального образования «город Екатеринбург» (утвержден Решением Екатеринбургской Городской Думы от 30.06.2005 № 8/1, с изменениями в редакции от 24.05.2011 № 37/42, Вечерний Екатеринбург, № 131, 16.07.2005, Вестник Екатеринбургской городской Думы, 03.02.2011, № 197);

Решение Екатеринбургской городской Думы от 26.06.2007 № 50/44 «Об утверждении Положения «Об Управлении образования Администрации города Екатеринбурга» (Вестник Екатеринбургской городской Думы, 04.07.2007, № 131);

Распоряжение Администрации города Екатеринбурга от 07.10.2011 № 232-р «О предоставлении муниципальной услуги Управлением образования Администрации города Екатеринбурга».

12. Для предоставления муниципальной услуги заявитель представляет заявление о предоставлении муниципальной услуги (приложение № 1).

13. Иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе находящихся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, государственных органов, органов местного самоуправления либо организаций, подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления, не требуется.

14. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

15. Основания для отказа в приеме заявления отсутствуют.

16. В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано по следующим основаниям:

в заявлении на предоставление информации не указана контактная информация заявителя (фамилия, имя, отчество, адрес, номер телефона) для направления ответа;

запрашиваемая заявителем информация не относится к информации об организации общедоступного бесплатного дошкольного, начального общего,

основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования детей в муниципальных образовательных учреждениях.

17. Не требуется предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

18. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут.

19. При предоставлении муниципальной услуги устанавливаются следующие сроки и порядок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги:

по устному запросу – в день обращения заявителя;

по письменному запросу – в день поступления запроса;

по электронной почте – в день поступления запроса;

по телефону – звонок переадресовывается профильному специалисту Управления образования и не регистрируется.

Поступившие заявления регистрируются специалистом Управления образования в автоматической системе обмена документами в Управлении образования.

20. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

21. Помещение для предоставления муниципальной услуги размещается в здании Администрации города Екатеринбурга.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, стульями и столами для работы с документами.

Места ожидания в очереди на предоставление или получение документов оборудуются стульями, кресельными секциями.

Кабинеты приема заявителей оборудуются информационными табличками с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

Места предоставления муниципальной услуги оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

22. Показателями доступности и качества предоставляемой муниципальной услуги являются:

количество обращений за получением услуги;

количество получателей услуги;

среднее количество человеко-часов, затраченных на предоставление одной услуги;

количество регламентированных посещений органа власти для получения услуги;

максимальное количество документов, необходимых для получения услуги;

максимальное количество документов, которые заявитель обязан самостоятельно представить для получения услуги;

максимальное время ожидания от момента обращения за услугой до фактического начала предоставления услуги;

наличие информационной системы, автоматизирующей процесс предоставления услуги;

доступность бланков заявлений или иных документов, необходимых для предоставления услуги, в сети Интернет;

размещение информации о порядке предоставления услуги в сети Интернет;

размещение информации о порядке предоставления услуги в брошюрах, буклетах, на информационных стендах и электронных табло в помещении Управления образования;

возможность получения консультации по вопросам предоставления услуги по телефону, через сеть Интернет, по электронной почте, при личном обращении, при письменном обращении;

обеспечение возможности обслуживания людей с ограниченными возможностями (наличие пандусов, специальных ограждений, перил, обеспечивающих беспрепятственное передвижение инвалидов колясок);

наличие электронной системы управления очередью на прием для получения услуги;

количество консультаций по вопросам предоставления услуги;

максимальная удаленность места жительства потенциального заявителя от ближайшего места предоставления услуги;

максимальное время перемещения от места жительства потенциального заявителя до ближайшего места предоставления услуги на общественном транспорте;

доля заявителей, удовлетворенных качеством предоставления услуги, от общего числа опрошенных заявителей;

доля заявителей, удовлетворенных результатом предоставления услуги, от общего числа опрошенных заявителей;

количество обоснованных жалоб на нарушение Регламента;

доля обоснованных жалоб от общего количества обращений за получением услуги;

количество обращений в судебные органы для обжалования действий (бездействия) и (или) решений должностного лица при предоставлении услуги

### РАЗДЕЛ 3

#### СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

##### Глава 1. Состав административных процедур

##### 23. Предоставление муниципальной услуги при письменном обращении,

в том числе с использованием электронной почты, включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрация заявления;

рассмотрение заявления, предоставление информации или подготовка отказа в предоставлении муниципальной услуги.

24. Порядок предоставления муниципальной услуги устанавливается в соответствии с блок-схемой (приложение № 2).

## Глава 2. Прием и регистрация заявления

25. Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации заявления является представление в Управление образования заявления заявителем или его представителем либо направление заявления через организации почтовой связи, с использованием средств электронной почты.

26. В состав административной процедуры входят следующие действия:

прием заявления;

регистрация заявления.

27. Исполнителем каждого административного действия является специалист Управления образования.

28. Специалист Управления образования осуществляет проверку полноты содержащейся в заявлении информации, необходимой для подготовки и предоставления ответа заявителю.

В случае оформления заявления надлежащим образом производится его регистрация в соответствии с пунктом 19 Регламента.

29. Результатом выполнения административной процедуры является регистрация обращения заявителя.

## Глава 3. Рассмотрение заявления, предоставление информации или подготовка отказа в предоставлении муниципальной услуги

30. Основанием для начала административной процедуры является получение зарегистрированного заявления.

31. В состав административной процедуры входят следующие действия:

подготовка и отбор информации в соответствии с запросом заявителя;

подготовка и направление ответа заявителю или уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

32. Исполнителем административного действия по подготовке и отбору информации является специалист Управления образования, назначаемый руководителем Управления образования.

33. Специалист Управления образования осуществляет подготовку информации в соответствии с пунктом 5 Регламента или при наличии оснований для отказа – уведомление об отказе в предоставлении информации.

34. Критериями отбора информации для подготовки ответа является корректность, точность и полнота сведений в соответствии с запросом

заявителя.

Подготовленный ответ подписывается руководителем Управления образования.

Информация предоставляется заявителю одним из указанных способов:  
путем передачи непосредственно заявителю – при личном обращении заявителя в Управление образования;

в виде сообщения на почтовый адрес, на адрес электронной почты заявителя (в течение 30 рабочих дней);

в виде устной консультации специалиста – при обращении по телефону.

Уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги направляется или выдается заявителю следующим способом:

непосредственно – при личном обращении заявителя в Управление образования;

в виде электронного сообщения на адрес электронной почты заявителя (в течение 10 дней);

в виде почтового сообщения на почтовый адрес заявителя (в течение 30 рабочих дней).

Уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги оформляется на бланке письма Управления образования, подписывается руководителем, регистрируется в установленном в Управлении образования порядке. Уведомление должно содержать следующие сведения: фамилию, имя, отчество заявителя, адрес, на который направляется уведомление, наименование муниципальной услуги, причину отказа в предоставлении муниципальной услуги.

35. Результатом выполнения административной процедуры является направление ответа или уведомления об отказе в предоставлении информации заявителю.

#### РАЗДЕЛ 4 ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

36. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых проверок (осуществляется на основании годовых планов работы Управления образования) и внеплановых проверок, в том числе проверок по конкретным обращениям заявителей. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексная проверка), либо отдельные вопросы (тематическая проверка).

Внеплановые проверки осуществляются на основании распоряжения начальника Управления образования.

37. Персональная ответственность специалистов Управления образования, в том числе за соблюдение сроков и порядка проведения административных процедур, установленных настоящим Регламентом, закрепляется в их должностных инструкциях.



38. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги (далее – текущий контроль), осуществляется заместителем начальника Управления образования по вопросам функционирования образовательного комплекса.

39. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами Управления образования правовых актов Российской Федерации, Свердловской области, Администрации города Екатеринбурга, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, положений настоящего Регламента.

40. Ответственность специалистов Управления образования за соблюдение сроков и порядка предоставления муниципальной услуги закрепляется в их должностных инструкциях.

41. Контроль за предоставлением муниципальной услуги должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

42. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны заявителей может осуществляться путем получения информации (устной по телефону или в письменной, электронной формах по запросу) о наличии в действиях (бездействии) специалистов Управления образования, а также принимаемых ими решениях, нарушений положений Регламента и иных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

43. По результатам контроля при выявлении допущенных нарушений руководитель Управления образования принимает решение о сроках их устранения и мерах по наложению дисциплинарных взысканий на лиц, допустивших нарушения.

## РАЗДЕЛ 5

### ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ЕГО ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА

44. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) Управления образования предоставляющего услугу, его должностного лица и решений, принятых при предоставлении муниципальной услуги, в следующих случаях:

нарушение сроков регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги или сроков предоставления муниципальной услуги;

требование от заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Свердловской области, муниципальными правовыми актами, регулирующими предоставление муниципальной услуги;

отказ в приеме документов или отказ в предоставлении муниципальной услуги по основаниям, не предусмотренным нормативными правовыми актами

Российской Федерации и Свердловской области, муниципальными правовыми актами;

требование от заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и Свердловской области, муниципальными правовыми актами;

отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

45. Жалоба подаётся в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме на имя:

главы Администрации города Екатеринбурга (620014, г. Екатеринбург, пр. Ленина, д. 24а, каб. 102) – при обжаловании действий (бездействия) заместителя главы Администрации города Екатеринбурга по вопросам социальной политики в ходе предоставления услуги;

заместителя главы Администрации города Екатеринбурга по вопросам социальной политики (620014, г. Екатеринбург, пр. Ленина, д. 24а, каб. 102) – при обжаловании действий (бездействия) начальника Управления культуры Администрации города Екатеринбурга или начальника Управления образования Администрации города Екатеринбурга в ходе предоставления услуги;

начальника Управления культуры Администрации города Екатеринбурга (620014, г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, д. 8б, каб. 331, электронная почта: [culture@ekadm.ru](mailto:culture@ekadm.ru)) или начальника Управления образования Администрации города Екатеринбурга (620014, г. Екатеринбург, пр. Ленина, д. 24а, каб. 514, электронная почта: [edusec@eduekb.ru](mailto:edusec@eduekb.ru)) – при обжаловании действий (бездействия) сотрудников и должностных лиц учреждения в ходе предоставления услуги.

46. Жалоба может быть направлена по почте, через Государственное бюджетное учреждение Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (620075, г. Екатеринбург, ул. Карла Либкнехта, д. 2, официальный сайт в сети Интернет: [www.mfc66.ru](http://www.mfc66.ru)), с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта Администрации города Екатеринбурга (<http://екатеринбург.рф>, сервис «Электронная приемная»), портала государственных и муниципальных услуг (<http://www.gouslugi.ru>), регионального портала государственных и муниципальных услуг (<http://www.66.gouslugi.ru>), а также может быть принята на личном приёме заявителя.

47. Все обращения об обжаловании действий (бездействия), осуществляемых в ходе предоставления услуги, фиксируются в автоматической системе обмена документами.

48. Должностное лицо при рассмотрении жалобы действует в соответствии со своей компетенцией.

49. Жалоба должна содержать:

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 контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо иного специалиста, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) специалиста, должностного лица Управления образования;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) должностного лица или специалиста (заявителем могут быть представлены документы, подтверждающие доводы заявителя, либо их копии).

50. Поступившая жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в предоставлении муниципальной услуги, в приеме документов от 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.

51. По результатам рассмотрения жалобы глава Администрации города Екатеринбурга, заместитель главы Администрации города Екатеринбурга по вопросам социальной политики, начальник Управления образования соответственно принимает одно из следующих решений:

удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено Регламентом, а также в иных формах;

отказать в удовлетворении жалобы.

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

53. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления глава Администрации города Екатеринбурга, заместитель главы Администрации города Екатеринбурга по вопросам социальной политики, начальник Управления образования незамедлительно принимает необходимые меры в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1  
к Административному регламенту

Форма заявления  
о предоставлении муниципальной услуги

Начальнику Управления образования  
Администрации города Екатеринбурга

\_\_\_\_\_ (инициалы, фамилия начальника)

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество родителя,

законного представителя ребенка)

Место регистрации (адрес): \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

### ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить следующую информацию об организации образования детей в \_\_\_\_\_ :  
(наименование учреждения)

1. \_\_\_\_\_ ;
2. \_\_\_\_\_ ;
3. \_\_\_\_\_ ;
4. \_\_\_\_\_ .

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (дата)

Приложение № 2  
к Административному регламенту

Блок-схема  
последовательности выполнения административных процедур  
в ходе предоставления муниципальной услуги

