

Регламент услуги
«Предоставление информации об образовательных программах и
учебных планах годовых календарных учебных графиках»,
оказываемой муниципальным бюджетным образовательным
учреждением дополнительного образования «Дворец творчества детей и
молодежи» Ленинского района г. Кемерово.

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования регламента. Настоящий регламент устанавливает порядок предоставления услуги «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках» (далее - Регламент) и стандарт её предоставления.

1.2. Услуга «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках» предоставляется муниципальным бюджетным образовательным учреждением дополнительного образования «Дворец творчества детей и молодежи» Ленинского района г. Кемерово (далее – Учреждение).

1.3. Настоящий регламент определяет сроки и последовательность действий руководителя (уполномоченного лица) Учреждения, порядок, формы контроля предоставления услуги, порядок и формы обжалования решений и действий (бездействия) руководителя (уполномоченного лица) Учреждения.

1.4. Получателями услуги являются граждане Российской Федерации, лица без гражданства и иностранные граждане на равных основаниях, если иное не предусмотрено законом или международным договором Российской Федерации.

1.5. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги, в том числе:

1.5.1. Сведения о месте нахождения образовательного учреждения:
Наименование Учреждения: муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Дворец творчества детей и молодежи» Ленинского района г. Кемерово.

Юридический адрес: 650056, г. Кемерово, ул. Волгоградская, 36.

Фактический адрес: 650056, г. Кемерово, ул. Волгоградская, 36

Факс: 8(3842)54-24-51

Адрес электронной почты учреждения: dvoretskem@mail.ru

Адрес официального сайта учреждения: <https://deti-kemerovo.ru/>

Контактные телефоны: 8(3842)54-24-51, 54-37-20

Режим работы учреждения: 7 дней в неделю: 08.30-20.00

Часы приема руководителя: 08.30-17.30

1.5.2. Порядок, форма и место размещения вышеуказанной информации в образовательном учреждении:

на официальном сайте учреждения,

на информационном портале <https://www.ruobr.ru/>.

II. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги: «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках» (далее – Услуга).

2.2. Услуга предоставляется Учреждением.

2.3. Результатом предоставления Услуги является: предоставление заявителю информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах рабочих курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках Учреждения на основании обращений заявителей – по телефону, при личном приеме, в письменной форме, а также по электронной почте или на сайте Учреждения, на информационном портале <https://www.ruobr.ru/>; отказ в предоставлении официальной информации.

2.4. Сроки предоставления услуги. Предоставление Услуги в Учреждении осуществляется ежедневно в течение всего рабочего времени (п.1.5.1. настоящего регламента), за исключением выходных и праздничных дней.

2.5. Предоставление Услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

«Конституция Российской Федерации» (принятая всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020);

«Конвенция о правах ребенка» (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989);

Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24.07.1998 № 124-ФЗ;

Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 №273-ФЗ;

Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ;

Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

Приказ Министерства образования и науки РФ от 29 августа 2013 г. № 1008 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»; Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 №1490 «О лицензировании образовательной деятельности» (вместе с «Положением о лицензировании образовательной деятельности»); Распоряжение Правительства РФ от 25.04.2011 N 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме».

2.6. Для предоставления услуги заявитель направляет (представляет) следующие документы:

Письменный запрос заявителя. В том числе запрос в форме электронного документа, который может быть направлен по электронной почте или на официальный сайт Учреждения.

При предоставлении Услуги в устной форме посредством обращения к информационным системам, документы не требуются.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги.

2.7.1. В запросе не указан почтовый адрес, адрес электронной почты, номер факса для направления ответа на запрос, номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос заявителем.

2.7.2. Текст письменного запроса не поддается прочтению, в том числе фамилия и почтовый адрес заявителя.

2.8. Основаниями для отказа предоставления Услуги являются: отсутствие достаточной информации для осуществления Услуги; если запрашиваемая информация касается третьих лиц без предоставления официальных документов, устанавливающих право представлять их интересы;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников учреждения, а также членов их семей (такое заявление остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть представлен без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (заявителю сообщается о невозможности дать ответ в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений);

в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.

2.9. В соответствии с действующим законодательством Услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Регистрация письменного обращения при подаче его заявителем в Учреждение осуществляется в присутствии заявителя.

2.11. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении Услуги:

2.11.1. Регистрация запроса заявителя о предоставлении Услуги осуществляется секретарем Учреждения.

2.12. Устанавливаются следующие требования к помещениям Учреждения, участвующего в предоставлении Услуги:

2.12.1. Помещение для приема заявителей обозначается табличкой с указанием номера кабинета, фамилий, имен, отчеств, наименований должностей ответственных работников, участвующих в оказании Услуги, режима работы.

2.12.2. Для ожидания приёма заявителям отводятся места, оснащенные стульями, диванами (холл первого и второго этажа, приемная директора).

2.12.3. В места для ожидания приема должен быть обеспечен свободный доступ заявителей в часы работы Учреждения.

2.12.4. Рабочее место ответственных работников, участвующих в предоставлении Услуги, оборудуется телефоном, факсом, копировальным аппаратом, компьютером и другой оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме организовать предоставление Услуги.

2.13. Показателями доступности и качества Услуги являются: своевременность предоставления Услуги в соответствии со стандартом её предоставления;

полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления Услуги, в том числе в электронной форме;

доля обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных граждан по данному виду Услуги.

2.14. Консультации по вопросам предоставления Услуги проводятся руководителям (уполномоченным лицом) Учреждения по следующим вопросам:

сроки предоставления Услуги;

порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления Услуги.

2.15. Консультации предоставляются в течение всего срока предоставления Услуги.

2.16. Консультации по порядку предоставления Услуги осуществляются Учреждением бесплатно.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку

их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Организация предоставления Услуги включает в себя следующие административные действия:

прием и регистрация письменных обращений заявителей;
прием устных обращений от заявителя;
подготовка необходимой информации;
направление письменного ответа по результатам рассмотрения обращения заявителю.

3.1.1. За получением Услуги заявитель может обратиться следующими способами:

посредством личного письменного или устного обращения непосредственно в Учреждение;

устного обращения с использованием средств телефонной связи;

посредством письменного обращения по почте;

посредством письменного обращения по электронной почте;

посредством письменного обращения на официальном сайте Учреждения <https://deti-kemerovo.ru/>

на информационном портале <https://www.ruobr.ru/>.

3.1.2. Критерием принятия решения руководителем Учреждения является возможность оказания услуги.

3.1.3. Последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении Услуги, показана на блок-схеме в Приложении № 1 к Регламенту.

3.2. Прием и регистрация письменных, поступивших по электронной почте, на официальный сайт Учреждения, обращений от заявителя.

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации письменного обращения от заявителя является личное обращение заявителя, поступление письменного обращения заявителя по почте или в электронном виде (на официальный сайт, по электронной почте) в Учреждение по вопросу предоставления информации об образовательных программах и учебных планах, годовых календарных учебных графиках.

3.2.2. Работник Учреждения, осуществляющий прием документов от заявителя при его личном обращении, принимает обращение (запрос) заявителя для регистрации обращения (запрос) в журнале регистрации в день обращения заявителя. При поступлении в Учреждение обращения заявителя по электронной почте с указанием адреса электронной почты и (или) почтового адреса пользователя, работник, ответственный за прием и отправку документов по электронной почте распечатывает указанное обращение и регистрирует в установленном порядке.

3.2.3. Административная процедура завершается регистрацией поступивших обращений от заявителя.

3.3. В случае если заявитель обратился с устным обращением о получении Услуги, соответствующая информация предоставляется устно не

позднее 15 минут с момента обращения в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

3.3.1. Устные обращения не регистрируются.

3.4. Подготовка необходимой информации.

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является передача письменного обращения заявителя на рассмотрение руководителю Учреждения в день регистрации.

3.4.2. Руководитель Учреждения определяет работника Учреждения, ответственного за рассмотрение обращения и подготовку проекта ответа заявителю (далее – исполнитель).

3.4.3. Исполнитель:
обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего обращение;
готовит проект ответа на письменное обращение и не позднее 1 дня до истечения срока предоставления Услуги, представляет на подпись руководителю Учреждения.

3.4.4. Административная процедура завершается подписанием руководителем Учреждения ответа на письменное обращение заявителя.

3.4.5. Срок рассмотрения письменных запросов, а также запросов, поступивших в форме электронного документа (по электронной почте или на сайт учреждения) не должен превышать 30 календарных дней со дня их регистрации. В исключительных случаях срок рассмотрения запроса может быть продлен руководителем Учреждения, но не более чем на 30 дней, с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения (запроса). Уведомление производится способами, обеспечивающими оперативность получения заявителем указанной информации (телефонограмма, факс, электронная почта).

3.4.6. Если запрос о получении Услуги связан с обжалованием судебного решения, в течение семи дней со дня регистрации такого запроса, оно возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.5. Направление письменного ответа заявителю по результатам рассмотрения обращения.

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является регистрация письменного ответа, подписанного руководителем Учреждения (присвоение исходящего номера).

3.5.2. Работник Учреждения, осуществляющий регистрацию исходящей корреспонденции, регистрирует письменный ответ в журнале регистрации в день подписания проекта ответа руководителем.

3.5.3. Административное действие завершается направлением ответа заявителю по почтовому адресу и/или адресу электронной почты, указанному в письменном обращении.

3.6. Заявитель может получить услугу через информационные системы (<https://www.ruobr.ru/>) путем регистрации личного кабинета (через логин/пароль или СНИЛС) или при обращении к официальному сайту.

IV. Формы контроля исполнения административного регламента

4.1. Текущий контроль соблюдения и исполнения ответственными работниками положений настоящего регламента, устанавливающих требования к предоставлению Услуги, осуществляется руководителем Учреждения.

4.2. Контроль предоставления Услуги Учреждением осуществляется управлением образования администрации г. Кемерово путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящего регламента.

4.3. Контроль полноты и качества предоставления Услуги включает в себя:

проведение проверок, выявление и принятие мер к устранению и недопущению нарушений прав получателей Услуги;

рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей Услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) руководителя (уполномоченного лица), ответственных работников Учреждения.

4.5. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав получателей Услуги, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.6. Работник, ответственный за предоставление Услуги, несет дисциплинарную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе проведения административных процедур, установленных настоящим регламентом.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) и решений органа, предоставляющего муниципальную Услугу, а так же должностных лиц

5.1. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, принимаемые в ходе предоставления Услуги.

5.2. Заявитель вправе обратиться с жалобой лично (устно) или направить письменное заявление или жалобу (далее - письменное обращение). Устное обращение допускается в ходе личного приема. Личный прием проводится в соответствии с графиком личного приема должностного лица, которому адресовано обращение.

5.3. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может

быть дан ему устно в ходе личного приема. В остальных случаях, по существу поставленных в обращении вопросов, дается письменный ответ.

5.4. Письменное обращение, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке и в сроки, установленные Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.5. При обращении граждан с письменным обращением указанное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса органам местного самоуправления, органам государственной власти, иным организациям или должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, руководитель Учреждения (ответственный работник), которому направлено обращение, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив заявителя о продлении срока его рассмотрения.

5.6. Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает: либо наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица и (или) его должность, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.7. В подтверждение своих доводов заявитель вправе приложить к письменному обращению необходимые документы и материалы, либо их копии.

5.8. Должностное лицо (руководитель Учреждения), которому направлено обращение, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

5.9. По результатам рассмотрения обращения соответствующим должностным лицом (руководителем Учреждения) принимается решение по существу поставленных в обращении вопросов.

5.10. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.11. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

Блок-схема последовательности действий
при предоставлении услуги
«Предоставление информации об образовательных программах и учебных
планах, годовых календарных учебных графиках»

