

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЕНИСЕЙСКА**

Красноярского края

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«13» марта 2014 г. г. Енисейск № 83-п

Об утверждении административных

регламентов

В соответствии с Федеральным Законом от 27.07.2010 № 210 – ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным Законом от 06.10.2003 № 131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Постановлением администрации города Енисейска от 22.07.2010 № 186-п «Об утверждении Порядка разработки и принятия административных регламентов», ст.46 Устава города Енисейска ПОСТАНОВЛЯЮ:

 1.Утвердить административный регламент предоставления Отделом образования администрации города Енисейска 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 г.Енисейска (Приложение 1).

 2. Утвердить административный регламент предоставления Отделом образования администрации города Енисейска муниципальной услуги по предоставлению информации об образовательных программах и учебных курсах, предметах, дисциплинах (модулях), учебных планах, годовых календарных графиках муниципальных образовательных учреждений, расположенных на территории города Енисейска Красноярского края (Приложение 2).

3. Признать утратившим силу:

 постановление администрации города Енисейска от 22.11.2010 №324-п «Об утверждении административного регламента»;

 постановление администрации города Енисейска от 22.11.2010 №326-п «Об утверждении административного регламента».

4. Контроль над исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

5. Опубликовать настоящее постановление в газете «Енисейск – плюс» и разместить на официальном интернет-сайте администрации города Енисейска www.eniseysk.com.

6.Постановление вступает в силу в день, следующий за днем его официального опубликования.

Глава администрации А.В. Авдеев

Руднев Юрий Николаевич

8(39195)22501

Приложение 1

к постановлению администрации

от 13.03.2014 № 83-п

Административный регламент предоставления Отделом образования администрации города Енисейска муниципальной услуги по предоставлению информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях г.Енисейска

1.Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги: предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях г.Енисейска (далее – муниципальная услуга).

1.2. Административный регламент предоставления Отделом образования администрации г.Енисейска муниципальной услуги (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения доступности получения населением информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях г.Енисейска и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Отделом образования администрации города Енисейска (далее – Отдел образования).

Административные процедуры при предоставлении муниципальной услуги осуществляются специалистами Отдела образования и муниципального казенного учреждения «Информационно-аналитический методический центр», муниципальных дошкольных образовательных учреждений, общеобразовательных учреждений, учреждений дополнительного образования (далее - Специалист).

1.4. Заявителем на предоставление муниципальной услуги может быть любой гражданин либо юридическое лицо Российской Федерации (далее – Заявитель).

1.5. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в образовательных учреждениях г.Енисейска.

При письменном обращении (в том числе, переданном по электронным каналам связи) за предоставлением муниципальной услуги юридическим фактом, которым заканчивается предоставление муниципальной услуги, является ответ на письменное обращение с указанием в нем необходимой информации.

При личном обращении за предоставлением муниципальной услуги юридическим фактом, которым заканчивается предоставление муниципальной услуги, является получение информационных (справочных) материалов, оформленных в виде информационных листков, брошюр, справочников, распечатки с официального сайта в сети Интернет или иных информационных материалов на бумажном носителе.

При публичном информировании Заявителей юридическим фактом, которым заканчивается предоставление муниципальной услуги, является размещение публикаций (статьей, заметкой) в средствах массовой информации, размещение информации на сайте Отдела образования администрации г.Енисейска.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

2.1. Предоставление Отделом образования муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом от 29.12.2012 № 273 ФЗ «Об образовании в Российской Федерации;

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

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

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

Законом Красноярского края от 03.12.2004 № 12-2674 «Об образовании»;

Уставом г. Енисейска;

Положением об Отделе образования администрации города Енисейска, утвержденного решением городского Совета депутатов от 19.12.2012 № 38-272;

Уставами дошкольных образовательных учреждений, общеобразовательных учреждений, учреждений дополнительного образования.

2.2. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется круглогодично.

2.2.2. Максимально допустимые сроки предоставления муниципальной услуги при обращении Заявителя не должны превышать 30 дней с момента поступления обращения, в исключенных случаях, а также в случаях направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления или иным должностным лицам, начальник Отдела образования вправе продлить срок рассмотрения обращения Заявителя не более чем на 30 дней, уведомив Заявителя о продлении срока его рассмотрения.

2.2.3. Датой обращения Заявителя является день поступления обращения в Отдел образования.

2.3. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Для предоставления муниципальной услуги Заявителю необходимо предоставить в Отдел образования письменное обращение либо обратиться в устном порядке.

2.3.2. Письменное обращения Заявителей (в том числе переданное по электронным каналам связи) должно содержать в себе следующую информацию:

для Заявителей – граждан: фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый либо электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, запрашиваемую информацию в рамках предоставления муниципальной услуги, личную подпись и дату;

для Заявителей – юридических лиц: наименование юридического лица, почтовый либо электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, запрашиваемую информацию в рамках предоставления услуги, должность, фамилию, имя, отчество, подпись и дату.

Письменное обращение должно быть представлено на русском языке либо иметь надлежащим способом заверенный перевод на русский язык.

2.3.3. При обращении Заявителей в устном порядке, Заявителю необходимо представить документ, удостоверяющий личность, указать какая информация необходима Заявителю, а также номера контактных телефонов, по которым можно связаться с Заявителем.

2.4. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

1) при письменном обращении (в том числе, переданном по электронным каналам связи) Заявителя:

несоответствие письменного обращения требованиям, указанным в пункте 2.3.2 настоящего Административного регламента;

в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Специалиста, а также членов его семьи;

текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается Заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению в течение 7 дней с момента поступления обращения (регистрации) в Отделе образования;

в письменном обращении Заявителя содержится запрос информации, которая ему уже направлялась;

запрашиваемая информация содержит персональные данные других граждан;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

2) при устном обращении Заявителя:

несоответствие устного обращения требованиям, указанным в пункте 2.3.3 настоящего Административного регламента;

нецензурное, либо оскорбительное обращение со Специалистом, угрозы жизни и здоровью и имуществу специалиста, а также членов его семьи;

запрашиваемая информация содержит персональные данные других граждан;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

2.4.1. В случае принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги, по основаниям, предусмотренном в пункте 2.4 настоящего Административного регламента, Специалист уведомляет (письменно либо устно) об этом Заявителя с объяснением причин отказа.

2.4.2. В случае если причины, по которым было отказано в предоставлении муниципальной услуги, в последующем были устранены, Заявитель вправе вновь направить обращение для предоставления муниципальной услуги.

2.5. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.6. Прием обращений Заявителя Специалистами ведется без предварительной записи в порядке живой очереди.

Максимальный срок ожидания в очереди не превышает 30 минут.

2.7. При ответах на телефонные звонки и устные обращения Специалисты подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности Специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности Специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо.

2.8. Специалисты, осуществляющие прием и консультирование (лично или по телефону) обязаны относиться к обратившемуся Заявителю корректно и внимательно, не унижая его чести и достоинства.

2.9. Прием и регистрация письменного обращения Заявителя осуществляется должностным лицом Отдела образования, ответственным за прием и регистрацию документов в Отделе образования.

2.10. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги.

2.10.1. Место предоставления муниципальной услуги включает в себя места для ожидания, приема Заявителей, которые оборудованы стульями (креслами) и столами, и обеспечиваются писчей бумагой и письменными принадлежностями (для записи информации).

2.10.2. Рабочее место Специалиста в помещении для приема Заявителей оборудовано персональным компьютером с обеспеченным доступом к электронным справочно-правовым системам.

2.10.3. В помещении, в котором осуществляется прием Заявителей, предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей.

2.10.4. В местах предоставления муниципальной услуги на видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и Специалистов.

Места предоставления муниципальной услуги оборудуются средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

 2.11. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

открытость деятельности органа, предоставляющего муниципальную услугу;

соблюдение стандарта муниципальной услуги;

доступность Заявителей к сведениям о муниципальной услуге посредством использования различных каналов, в том числе получения информации с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;

соблюдение сроков подготовки документов, запрашиваемых Заявителями;

доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья;

отсутствие обоснованных жалоб Заявителей.

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 Отделом образования муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием обращения от Заявителя (пункт 3.4. настоящего Административного регламента);

рассмотрение обращения Заявителя (пункт 3.5. настоящего Административного регламента);

сбор, анализ, обобщение информации Специалистом (пункт 3.6. настоящего Административного регламента);

направление Заявителю ответа на письменное обращение, либо выдача информационных (справочных) материалов (при личном обращении) (пункт 3.7. настоящего Административного регламента).

3.2. Блок-схема последовательности действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги приведена в приложении к настоящему Административному регламенту.

3.3. Сроки прохождения отдельных административных процедур:

прием обращения от Заявителя – не более 3 дней с момента поступления обращения в Отдел образования;

рассмотрение обращения – не более 3 дней с момента нанесения резолюции (поручения) начальником Отдела образования (при письменном обращении Заявителя), либо с момента приема Заявителя Специалистом лично (при устном обращении Заявителя);

сбор, анализ, обобщение информации Специалистом – не более 19 дней; за исключением случаев продления сроков рассмотрения обращения Заявителя, предусмотренных пунктом 2.2.2 настоящего Административного регламента;

направление Заявителю ответа на письменное обращение, выдача информационных (справочных) материалов (при личном обращении), размещение информационных материалов на сайте Отдела образования – не более 5 дней с момента согласования ответа Заявителю начальником Отдела образования.

3.4. Прием обращения от Заявителя.

3.4.1. Основанием для начала административного действия по приему обращения от Заявителя, является представление Заявителем обращения в Отдел образования:

непосредственно при личном обращении в Отдел образования (устное обращение Заявителя);

с использованием средств почтовой связи (письменное обращение Заявителя);

посредством передачи обращения через электронные каналы связи (письменное обращение Заявителя).

3.4.2. При поступлении письменного обращения от Заявителя должностное лицо Отдела образования, ответственное за прием и регистрацию документов ставит отметку о получении и дату приема письменного обращения от Заявителя и направляет зарегистрированное обращение Заявителя для нанесения резолюции (поручения) начальнику Отдела образования.

При устном обращении Заявителя в Отдел образования, Специалист принимает Заявителя лично.

3.4.3. Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более трех дней.

3.4.4. Результатом исполнения административной процедуры при письменном обращении Заявителя, является регистрация обращения.

Результатом исполнения административной процедуры при устном обращении Заявителя является личный прием Заявителя Специалистом.

3.5. Рассмотрение обращения Заявителя.

3.5.1. Основанием для начала исполнения данной административной процедуры является получение Специалистом письменного обращения Заявителя с указаниями по исполнению (резолюцией) руководителя (при письменном обращении Заявителя) либо личный прием Заявителя Специалистом (при устном обращении Заявителя).

3.5.2. В рамках исполнения административной процедуры Специалист проверяет обращение на предмет соответствия требованиям, указанным в пункте 2.4 настоящего Административного регламента.

3.5.3. В случае наличия оснований, предусмотренных пунктом 2.4 настоящего Административного регламента, Специалист письменно либо устно уведомляет Заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги, а также разъясняет причины отказа и предлагает принять меры по их устранению.

3.5.4. В случае отсутствия причин для отказа в предоставлении муниципальной услуги, изложенных в пункте 2.4 настоящего Административного регламента, Специалист переходит к исполнению следующей административной процедуры.

3.5.5. Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более трех дней.

3.6. Сбор, анализ, обобщение информации Специалистом.

3.6.1. Специалист проводит сбор, анализ, обобщение информации по вопросам, указанным в обращении, после чего готовит письменный ответ Заявителю (при письменном обращении Заявителя) либо готовит информационные или справочные материалы для Заявителя (при устном обращении Заявителя).

3.6.2. Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более девятнадцати дней.

3.7. Направление Заявителю ответа на письменное обращение, либо выдача информационных (справочных) материалов (при личном обращении).

3.7.1. По окончании подготовки информации, Специалист передает подготовленный ответ для его подписания начальнику Отдела образования.

3.7.2. Подписанный ответ регистрируется и направляется Заявителю (при письменном обращении Заявителя), либо предоставляет информационные (справочные) материалы лично Заявителю (при устном обращении Заявителя).

3.7.2. Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более пяти дней.

3.8. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

3.8.1. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется Заявителям:

на сайте Отдела образования;

по телефонам, указанным в пункте 3.8.6 настоящего Административного регламента;

при личном обращении Заявителя в Отдел образования;

в письменном виде (в ответ на письменное обращение или обращение, поступившее по электронным каналам связи).

3.8.2. Почтовый адрес Отдела образования:

 663180, г.Енисейск, ул.Фефелова, 62

3.8.3. Фактический адрес Отдела образования:

663180, г.Енисейск, ул.Фефелова, 62

3.8.4. Контактный телефон: 8 (39195) 2-25-01, факс 2-20-23.

3.8.5. Электронный адрес Отдела образования: enguo@eniseysk.krasnet.ru

3.8.6. График работы Отдела образования:

понедельник (с 8.00 до 17.00)

вторник - пятница (с 9.00 до 17.00).

Время перерыва на обед – с 13.00 до 14.00.

Суббота, воскресенье – выходные дни.

3.8.7. Часы приема Заявителей Специалистом:

понедельник (с 8.00 до 17.00)

вторник - пятница (с 9.00 до 17.00).

Время перерыва на обед – с 13.00 до 14.00.

Суббота, воскресенье – выходные дни.

3.8.8. Сведения о режиме работы, адресе Отдела образования, информация о способах связи со Специалистами, а также информация о предоставлении муниципальной услуги содержатся на официальном сайте Отдела образования администрации г.Енисейска http://www.enis.clan.su/.

3.8.9. На сайте Отдела образования администрации г.Енисейска размещается следующая информация:

информация о порядке предоставления муниципальной услуги;

нормативные правовые акты, непосредственно регулирующие предоставление муниципальной услуги;

текст Административного регламента с приложениями;

блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги (приложение);

место размещения Специалистов и режим приема граждан.

3.8.10. Прием Заявителей Специалистами ведется без предварительной записи в порядке живой очереди.

Время ожидания в очереди для получения от Специалистов информации о процедуре предоставления муниципальной услуги при личном обращении Заявителей не должно превышать 30 минут.

3.8.11. При ответах на телефонные звонки и устные обращения

Специалисты подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности Специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности Специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо.

3.8.12. Специалисты, осуществляющие прием и консультирование (лично или по телефону) обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

4. Формы контроля над исполнением Административного регламента.

4.1. Контроль над соблюдением Специалистами положений настоящего Административного регламента осуществляется в форме проведения текущего контроля, плановых и внеплановых проверок.

4.2. Порядок осуществления контроля над предоставлением муниципальной услуги.

Текущий контроль над соблюдением положений настоящего Административного регламента осуществляется непосредственно при предоставлении муниципальной услуги конкретному Заявителю начальником Отдела образования;

Текущий контроль осуществляется путем проверки своевременности, полноты и качества выполнения административных процедур при согласовании (подписании) документов в рамках предоставления муниципальной услуги.

4.3. Контроль над соблюдением Специалистами положений настоящего Административного регламента путем проведения плановых проверок осуществляется начальником Отела образования путем проведения соответствующих проверок.

Периодичность проведения плановых проверок определяется начальником Отдела образования.

4.4. Внеплановые проверки за соблюдением Специалистами положений настоящего Административного регламента проводятся начальником Отдела образования при поступлении информации о несоблюдении Специалистами требований настоящего регламента либо по требованию органов государственной власти, обладающих контрольно-надзорными полномочиями, или суда.

4.5. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные
с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки),
или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (тематические проверки).

4.6. При необходимости в рамках проведения проверки по инициативе начальника Отдела образования может создаваться рабочая группа для рассмотрения информации об исполнении настоящего Административного регламента и подготовке предложений по совершенствованию деятельности Отдела образования по предоставлению муниципальной услуги.

4.7. Специалист несет персональную ответственность:

за соблюдение порядка, в том числе сроков, формы, приема и регистрации документов от Заявителя;

соответствие принятых документов требованиям пунктов 2.3.1 – 2.3.3 настоящего Административного регламента.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц или муниципальных служащих.

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий, бездействия специалистов общеобразовательного учреждения, принятых приказов в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном и судебном порядке.

5.2. Заявитель вправе обратиться в Отдел образования либо в само общеобразовательное учреждение с требованием о предоставлении информации и документов, связанных с предоставлением муниципальной услуги, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы на действия (бездействие), решения, приказы специалистов общеобразовательного учреждения.

5.3. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и приказы в досудебном порядке.

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Отдел образования администрации города Енисейска.

Жалобы на решения, принятые начальником Отдела образования подаются в администрацию города на имя главы администрации.

5.5. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Отдела образования, регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.6. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.7. Жалоба, поступившая в Отдел образования, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Отдела образования, должностного лица Отдела образования, в приеме документов у 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.

5.8. В случае если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.9. По результатам рассмотрения письменного обращения начальником Отдела образования (директором общеобразовательного учреждения) принимается решение об удовлетворении требований обратившегося либо об отказе в его удовлетворении.

5.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п. 5.9., заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, то начальник Отдела образования (директор общеобразовательного учреждения) незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.12. Обратившийся вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц общеобразовательного учреждения, решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, в суде в порядке, установленном Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации.

Приложение № 1

к Административному регламенту

Блок-схема предоставления Отделом образования администрации города Енисейска муниципальной услуги по предоставлению информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях г.Енисейска

Начало

обращение Заявителя

(пункт 2.3 Административного регламента)

прием обращения от Заявителя

(пункт 3.4 Административного регламента)

рассмотрение обращения Заявителя

(пункт 3.5 Административного регламента)

наличие оснований для отказа в предоставлении услуги (пункта 3.5.3 Административного регламента)

 Да Нет

уведомление Заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги, разъяснение причин отказа (пункт 3.5 Административного регламента)

сбор, анализ, обобщение и подготовка информации (пункт 3.6 Административного регламента)

направление Заявителю ответа на письменное обращение, либо выдача информационных (справочных) материалов (при личном обращении) (пункт 3.7 Административного регламента)

**Конец**

Приложение 2

к постановлению администрации

от 13.03.2014 № 83-п

Административный регламент предоставления Отделом образования администрации города Енисейска муниципальной услуги по предоставлению информации об образовательных программах и учебных курсах, предметах, дисциплинах (модулях), учебных планах, годовых календарных графиках муниципальных образовательных учреждений, расположенных на территории города Енисейска Красноярского края

1. Общие положения

1.1. Настоящий Административный регламент предоставления отделом образования администрации города Енисейска муниципальной услуги (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

 1.2. Наименование муниципальной услуги: предоставление Отделом образования администрации города Енисейска муниципальной услуги по предоставлению информации об образовательных программах и учебных курсах, предметах, дисциплинах (модулях), учебных планах, годовых календарных графиках муниципальных образовательных учреждений, расположенных на территории города Енисейска Красноярского края (далее – муниципальная услуга).

1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Отделом образования администрации г. Енисейска (далее – Отдел образования), общеобразовательными учреждениями г.Енисейска (приложение 1).

Административные процедуры при предоставлении муниципальной услуги осуществляются специалистами Отдела (далее – Специалисты).

1.4. Заявителем на предоставление муниципальной услуги может быть любой гражданин либо юридическое лицо Российской Федерации (далее – Заявитель).

1.5. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление информации об образовательных программах и учебных курсах, предметах, дисциплинах (модулях), учебных планах, годовых календарных графиках.

При письменном обращении (в том числе, переданном по электронным каналам связи) за предоставлением муниципальной услуги юридическим фактом, которым заканчивается предоставление муниципальной услуги, является ответ на письменное обращение с указанием в нем необходимой информации.

При личном обращении за предоставлением муниципальной услуги юридическим фактом, которым заканчивается предоставление муниципальной услуги, является получение информационных (справочных) материалов, оформленных в виде информационных листков, брошюр, справочников или иных информационных материалов на бумажном носителе.

При публичном информировании Заявителей юридическим фактом, которым заканчивается предоставление муниципальной услуги, является размещение публикаций (статьей, заметкой) в средствах массовой информации, размещение информации на официальном сайте Отдела образования, сайтах общеобразовательных учреждений.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

2.1. Предоставление Отделом образования муниципальной услуги регулируется:

Федеральным законом от 31.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

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

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

 Уставом города Енисейска;

Положением об Отделе образования администрации города Енисейска, утвержденного решением городского Совета депутатов от 19.12.2012 № 38-272.

2.2. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется круглогодично.

2.2.2. Максимально допустимые сроки предоставления муниципальной услуги при обращении Заявителя не должны превышать 30 дней с момента поступления обращения, в исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в другие государственные органы или учреждения, а также в муниципальные образовательные учреждения, начальник Отдела образования вправе продлить срок рассмотрения обращения Заявителя не более, чем на 30 дней, уведомив Заявителя о продлении срока его рассмотрения.

2.2.3. Датой обращения Заявителя является день поступления обращения в Отдел образования.

2.3. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Для предоставления муниципальной услуги Заявителю необходимо предоставить в Отдел образования письменное либо устное обращение.

2.3.2. Письменное обращения Заявителей (в том числе переданное по электронным каналам связи) должно содержать в себе следующую информацию:

для Заявителей – граждан: фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый либо электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, запрашиваемую информацию в рамках предоставления муниципальной услуги, личную подпись и дату;

для Заявителей – юридических лиц: наименование юридического лица, почтовый либо электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, запрашиваемую информацию в рамках предоставления услуги, должность, фамилию, имя, отчество, подпись и дату.

Письменное обращение должно быть представлено на русском языке либо иметь надлежащим способом заверенный перевод на русский язык.

2.3.3. При обращении Заявителей в устном порядке, Заявителю необходимо представить документ, удостоверяющий личность, указать какая информация необходима Заявителю, а также номера контактных телефонов, по которым можно связаться с Заявителем.

2.4. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

1) при письменном обращении (в том числе, переданном по электронным каналам связи) Заявителя:

несоответствие письменного обращения требованиям, указанным в пункте 2.3.2 настоящего Административного регламента;

в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Специалиста, а также членов его семьи;

текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается Заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению в течение 7 дней с момента поступления обращения (регистрации) в Отдел образования.

в письменном обращении Заявителя содержится запрос информации, которая ему уже направлялась;

запрашиваемая информация содержит персональные данные других граждан;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

2) при устном обращении Заявителя:

несоответствие устного обращения требованиям, указанным в пункте 2.3.3 настоящего Административного регламента;

нецензурное, либо оскорбительное обращение со Специалистом, угрозы жизни и здоровью и имуществу Специалиста, а также членов его семьи;

запрашиваемая информация содержит персональные данные других граждан;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

2.4.1. В случае принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги, по основаниям, предусмотренном в пункте 2.4 настоящего Административного регламента, Специалист уведомляет (письменно либо устно) об этом Заявителя с объяснением причин отказа.

2.4.2. В случае если причины, по которым было отказано в предоставлении муниципальной услуги, в последующем были устранены, Заявитель вправе вновь направить обращение для предоставления муниципальной услуги.

2.5Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.6. Прием обращений Заявителя Специалистами ведется без предварительной записи в порядке живой очереди.

Максимальный срок ожидания в очереди не превышает 30 минут.

2.7. При ответах на телефонные звонки и устные обращения Специалисты подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности Специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности Специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо.

2.8. Специалисты, осуществляющие прием и консультирование (лично или по телефону) обязаны относиться к обратившемуся Заявителю корректно и внимательно, не унижая его чести и достоинства.

2.9. Прием и регистрация письменного обращения Заявителя осуществляется должностным лицом Отдела образования, ответственным за прием и регистрацию документов в Отделе образования.

2.10. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги.

2.10.1. Место предоставления муниципальной услуги включает в себя места для ожидания, приема Заявителей, которые оборудованы стульями (креслами) и столами, и обеспечиваются писчей бумагой и письменными принадлежностями (для записи информации).

2.10.2. Рабочее место Специалиста в помещении для приема Заявителей оборудовано персональным компьютером с обеспеченным доступом к электронным справочно-правовым системам.

2.10.3. В помещении, в котором осуществляется прием Заявителей, предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей.

2.10.4. В местах предоставления муниципальной услуги на видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и Специалистов.

Места предоставления муниципальной услуги оборудуются средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.11. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

- отсутствие обращений и жалоб получателей муниципальной услуги на нарушение их прав, на действия (бездействие) должностных лиц общеобразовательных учреждений и отдела образования.

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 Отделом образования муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием обращения от Заявителя (пункт 3.4. настоящего Административного регламента);

рассмотрение обращения Заявителя (пункт 3.5. настоящего Административного регламента);

сбор, анализ, обобщение информации Специалистом (пункт 3.6. настоящего Административного регламента);

направление Заявителю ответа на письменное обращение, либо выдача информационных (справочных) материалов (при личном обращении) (пункт 3.7. настоящего Административного регламента).

3.2. Блок-схема последовательности действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги приведена в приложении 2 к настоящему Административному регламенту.

3.3. Сроки прохождения отдельных административных процедур:

прием обращения от Заявителя – не более 3 дней с момента поступления обращения в Отдел образования;

рассмотрение обращения – не более 3 дней с момента нанесения резолюции (поручения) начальником Отдела образования администрации либо его заместителем (при письменном обращении Заявителя), либо с момента приема Заявителя Специалистом лично (при устном обращении Заявителя);

сбор, анализ, обобщение информации Специалистом – не более 19 дней, за исключением случаев продления сроков рассмотрения обращения Заявителя, предусмотренных пунктом 2.2.2 настоящего Административного регламента;

направление Заявителю ответа на письменное обращение, выдача информационных (справочных) материалов (при личном обращении), размещение информационных материалов на официальном сайте Отдела образования – не более 5 дней с момента согласования ответа Заявителю начальником Отдела образования.

3.4. Прием обращения от Заявителя.

3.4.1. Основанием для начала административного действия по приему обращения от Заявителя, является представление Заявителем обращения
в Отдел образования:

непосредственно при личном обращении в Отдел образования (устное обращение Заявителя);

с использованием средств почтовой связи (письменное обращение Заявителя);

посредством передачи обращения через электронные каналы связи (письменное обращение Заявителя).

3.4.2. При поступлении письменного обращения от Заявителя должностное лицо Отдела образования, ответственное за прием и регистрацию документов, ставит отметку о получении и дату приема письменного обращения от Заявителя и направляет зарегистрированное обращение Заявителя для нанесения резолюции (поручения) начальнику Отдела образования администрации г. Енисейска в соответствии с установленным в Отделе образования распределением обязанностей между специалистами Отдела образования.

При устном обращении Заявителя в Отдел образования, Специалист принимает Заявителя лично.

3.4.3. Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более трех дней.

3.4.4. Результатом исполнения административной процедуры при письменном обращении Заявителя, является регистрация обращения.

Результатом исполнения административной процедуры при устном обращении Заявителя является личный прием Заявителя Специалистом.

3.5. Рассмотрение обращения Заявителя.

3.5.1. Основанием для начала исполнения данной административной процедуры является получение Специалистом письменного обращения Заявителя с указаниями по исполнению (резолюцией) соответствующего руководителя (при письменном обращении Заявителя) либо личный прием Заявителя Специалистом (при устном обращении Заявителя).

3.5.2. В рамках исполнения административной процедуры Специалист проверяет обращение на предмет соответствия требованиям, указанным в пункте 2.4 настоящего Административного регламента.

3.5.3. В случае наличия оснований, предусмотренных пунктом 2.4 настоящего Административного регламента, Специалист письменно либо устно уведомляет Заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги, а также разъясняет причины отказа и предлагает принять меры по их устранению.

3.5.4. В случае отсутствия причин для отказа в предоставлении муниципальной услуги, изложенных в пункте 2.4 настоящего Административного регламента, Специалист переходит к исполнению следующей административной процедуры.

3.5.5. Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более трех дней.

3.6. Сбор, анализ, обобщение информации Специалистом.

3.6.1. Специалист проводит сбор, анализ, обобщение информации по вопросам, указанным в обращении, после чего готовит письменный ответ Заявителю (при письменном обращении Заявителя) либо готовит информационные или справочные материалы для Заявителя (при устном обращении Заявителя).

3.6.2. Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более девятнадцати дней.

3.7. Направление Заявителю ответа на письменное обращение, либо выдача информационных (справочных) материалов (при личном обращении).

3.7.1. По окончании подготовки информации, Специалист передает подготовленный ответ для его подписания начальнику Отдела образования либо его заместителю (при письменном обращении).

3.7.2. Подписанный ответ регистрируется и направляется Заявителю
(при письменном обращении Заявителя), либо предоставляет информационные (справочные) материалы лично Заявителю (при устном обращении Заявителя).

3.7.2. Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более пяти дней.

3.8. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

3.8.1. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется Заявителям:

по телефонам, указанным в пункте 3.8.6 настоящего Административного регламента;

при личном обращении Заявителя в Отдел образования;

в письменном виде (в ответ на письменное обращение или обращение, поступившее по электронным каналам связи).

3.8.2. Почтовый адрес Отдела образования:

 663180, г.Енисейск, ул.Фефелова, 62

3.8.3. Фактический адрес Отдела образования:

663180, г.Енисейск, ул.Фефелова, 62

3.8.4. Контактный телефон: 8 (39195) 2-25-01, факс 2-20-23.

3.8.5. Электронный адрес Отдела образования: enguo@eniseysk.krasnet.ru

3.8.6. График работы Отдела образования:

понедельник (с 8.00 до 17.00)

вторник - пятница (с 9.00 до 17.00).

Время перерыва на обед – с 13.00 до 14.00.

Суббота, воскресенье – выходные дни.

3.8.7. Часы приема Заявителей Специалистом:

понедельник (с 8.00 до 17.00)

вторник - пятница (с 9.00 до 17.00).

Время перерыва на обед – с 13.00 до 14.00.

Суббота, воскресенье – выходные дни.

3.8.8. Часы приема Заявителей Специалистами:

понедельник (с 8.00 до 17.00)

вторник − пятница (с 9.00 до 17.00).

Время перерыва на обед – с 13.00 до 14.00.

Суббота, воскресенье – выходные дни.

3.8.9. Сведения о режиме работы, адресе Отдела образования, информация о способах связи со Специалистами, а также информация о предоставлении муниципальной услуги содержатся на официальном сайте Отдела образования http://www.enis.clan.su/.

3.8.10. На официальном сайте Отдела образования http://www.enis.clan.su/:

информация о порядке предоставления муниципальной услуги;

нормативные правовые акты, непосредственно регулирующие предоставление муниципальной услуги;

текст Административного регламента с приложениями;

блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги (приложение 2);

место размещения Специалистов и режим приема граждан.

3.8.11. Прием Заявителей Специалистами ведется без предварительной записи в порядке живой очереди.

Время ожидания в очереди для получения от Специалистов информации о процедуре предоставления муниципальной услуги при личном обращении Заявителей не должно превышать 30 минут.

3.8.12. При ответах на телефонные звонки и устные обращения Специалисты подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности Специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности Специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо.

3.8.13. Специалисты, осуществляющие прием и консультирование (лично или по телефону) обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

4. Формы контроля над исполнением Административного регламента.

4.1. Контроль над соблюдением Специалистами положений настоящего Административного регламента осуществляется в форме проведения текущего контроля, плановых и внеплановых проверок.

4.2. Порядок осуществления контроля над исполнением муниципальной услуги.

Текущий контроль над соблюдением положений настоящего Административного регламента осуществляется непосредственно при предоставлении муниципальной услуги конкретному Заявителю начальником Отдела образования – в отношении подчиненных Специалистов, предоставляющих муниципальную услугу;

Текущий контроль осуществляется путем проверки своевременности, полноты и качества выполнения административных процедур при согласовании (подписании) документов в рамках предоставления муниципальной услуги.

4.3. Контроль над соблюдением Специалистами положений настоящего Административного регламента путем проведения плановых проверок осуществляется начальником Отдела образования путем проведения соответствующих проверок.

Периодичность проведения плановых проверок определяется начальником Отдела образования.

4.4. Внеплановые проверки за соблюдением Специалистами положений настоящего Административного регламента проводятся начальником Отдела образования при поступлении информации о несоблюдении Специалистами требований настоящего регламента либо по требованию органов государственной власти, обладающих контрольно-надзорными полномочиями, или суда.

4.5. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (тематические проверки).

4.6. При необходимости в рамках проведения проверки по инициативе начальника Отдела образования может создаваться рабочая группа для рассмотрения информации об исполнении настоящего Административного регламента и подготовке предложений по совершенствованию деятельности Отдела по предоставлению муниципальной услуги.

4.7. Специалист несет персональную ответственность:

за соблюдение порядка, в том числе сроков, формы, приема и регистрации документов от Заявителя;

соответствие принятых документов требованиям пунктов 2.3.1 – 2.3.3 настоящего Административного регламента.

5. Порядок обжалования действий (бездействий) должностного лица, 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц или муниципальных служащих.

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий, бездействия специалистов общеобразовательного учреждения, принятых приказов в ходе предоставления муниципальной услуги в досудебном и судебном порядке.

5.2. Заявитель вправе обратиться в Отдел образования либо в само общеобразовательное учреждение с требованием о предоставлении информации и документов, связанных с предоставлением муниципальной услуги, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы на действия (бездействие), решения, приказы специалистов общеобразовательного учреждения.

5.3. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и приказы в досудебном порядке.

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Отдел образования администрации города Енисейска.

Жалобы на решения, принятые начальником Отдела образования подаются в администрацию города на имя главы администрации.

5.5. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Отдела образования, регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.6. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.7. Жалоба, поступившая в Отдел образования, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Отдела образования, должностного лица Отдела образования, в приеме документов у 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.

5.8. В случае если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.9. По результатам рассмотрения письменного обращения начальником Отдела образования (директором общеобразовательного учреждения) принимается решение об удовлетворении требований обратившегося либо об отказе в его удовлетворении.

5.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п. 5.9., заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления, то начальник Отдела образования (директор общеобразовательного учреждения) незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.12. Обратившийся вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц общеобразовательного учреждения, решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, в суде в порядке, установленном Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации.

Приложение 1

к Административному регламенту

Информация

о местонахождении, электронных адресах, телефонах,

 интернет – сайтах муниципальных общеобразовательных учреждений

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование образовательного учреждения (в соответствии с уставом) | Местонахождения | Телефон | Адресэлектронной почты | Интернет-сайт |
|  МАОУ СОШ № 1 | 663180, г. Енисейск, ул. Ленина, 120 | 2-31-08 | school-n1@mail.ru | http://school-n1.ru/ |
| МБОУ СОШ № 2 | 663180,г. Енисейск, ул. Бабкина, 46 | 2-32-33 | enis2@front.ru | http://school-no2-enis.ucoz.ru/ |
| МБОУ СОШ № 3 | 663180,г. Енисейск, ул. Ленина, 102 | 2-23-06 | mousosh\_102@mail.ru | http://lehrer.3dn.ru/ |
| МБОУ СОШ № 7  | 663184, г. Енисейск,м-н «Полюс» | 67-1-30 | school no7@mail.ru  | http://7school7.clan.su/ |
| МАОУ СОШ № 9 | 663180, г. Енисейскул. Вейнбаума,52 | 2-70-07 | enisschool\_9@mail.ru | http://enissschool9.my1.ru/ |

Приложение 2

к Административному регламенту

Блок-схема

порядка предоставления муниципальной услуги

по предоставлению информации об образовательных программах и учебных курсах, предметах, дисциплинах (модулях), учебных планах, годовых календарных графиках муниципальных образовательных учреждений, расположенных на территории города Енисейска Красноярского края

Прием устных (по телефону, личном обращении Прием устных (по телефону, личном обращении) или письменных (по почте, личном обращении, через электронную почту) обращений граждан о предоставлении информации об образовательных программах и учебных) или письменных (по почте, личном обращении, через электронную почту) обращений граждан о предоставлении информации об образовательных программах и учебных курсах, предметах, дисциплинах (модулях), учебных планах, годовых календарных графиках.

Предоставление ответа в устной форме (по телефону, лично заявителю) или предоставление ответа в письменном виде (лично заявителю, по почте, по электронной почте (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении, или способа обращения заинтересованного лица за информацией)).

Подготовка ответа на письменное обращение .

Регистрация письменных обращений граждан в журнале регистрации.