

**Административный регламент  
предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об  
организации предоставления общедоступного и бесплатного дошкольного,  
начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также  
дополнительного образования детям в муниципальных образовательных  
организациях муниципального образования «город Ульяновск»  
(с изменениями от 13.12.2016 № 3308)**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования регламента.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об организации предоставления общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования детям в муниципальных образовательных организациях муниципального образования «город Ульяновск» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления муниципальной услуги (далее – муниципальная услуга), создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги и определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей.

1.2.1. Заявителями на получение муниципальной услуги являются руководящие и педагогические работники муниципальных образовательных организаций муниципального образования "город Ульяновск", родители (законные представители) детей, обучающихся и воспитывающихся в муниципальных образовательных организациях муниципального образования "город Ульяновск" (далее - заявители).

1.2.2. От имени заявителя вправе обратиться его представитель, действующий от имени и в интересах заявителя в силу закона, полномочия, основанного на доверенности, оформленной в порядке, установленном [статьей 185](#) Гражданского кодекса Российской Федерации, либо акта уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления.

В случае если для предоставления муниципальной услуги необходимо представление документов и информации об ином лице, не являющемся заявителем, при обращении за получением муниципальной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие наличие согласия указанных лиц или их законных представителей на обработку персональных данных указанных лиц, а также полномочие заявителя действовать от имени указанных лиц или законных представителей при передаче персональных данных указанных лиц в орган, предоставляющий муниципальную услугу, либо орган или организацию, участвующие в предоставлении муниципальной услуги.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги.

1.3.1. Муниципальная услуга предоставляется отраслевым (функциональным) органом администрации города Ульяновска - Управлением образования администрации города Ульяновска (далее - Управление).

Место нахождения Управления:

ул. Полбина, д. 21, г. Ульяновск, 432034

ул. Спасская, д. 14, г. Ульяновск, 432017.

График работы Управления:

- понедельник - пятница: с 8.00 часов до 12.00 часов и с 13.00 часов до 17.00 часов.

Выходные дни: праздничные дни, суббота, воскресенье.

Официальный сайт Управления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": <http://education.simcat.ru> и <http://uom.mv.ru> (далее - интернет-сайт Управления).

Адрес электронной почты Управления: E-mail: [uom-ul@uom.mv.ru](mailto:uom-ul@uom.mv.ru).

Телефон: 27-08-66.

Справочные телефоны отделов Управления, участвующих в предоставлении муниципальной услуги:

- телефоны общего отдела: 27-26-00, 27-26-92;
- телефон отдела дошкольного образования: 27-30-26;
- телефон отдела правового обеспечения: 27-30-34;
- телефон отдела планирования и анализа: 27-49-51;
- телефон отдела муниципального заказа: 27-26-94;
- телефон отдела информационно-аналитической деятельности и муниципальных целевых программ: 27-16-85;
- телефон отдела материально-технического обеспечения: 27-30-38;
- телефон отдела кадровой работы: 27-26-14;
- телефон отдела воспитательной работы и дополнительного образования: 27-08-91.

1.3.2. Информация о муниципальной услуге, процедуре ее предоставления предоставляется:

- непосредственно специалистами Управления;
- с использованием средств телефонной связи и электронного информирования;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети "Интернет") публикаций в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов), на стендах в помещении Управления.

1.3.3. Для получения информации о муниципальной услуге, процедуре ее предоставления, ходе предоставления муниципальной услуги заявители вправе обращаться:

- в устной форме лично или по телефону к специалистам Управления;
- в письменной форме лично или почтой в адрес Управления;
- в электронной форме по адресу электронной почты Управления;
- по адресу интернет-сайта Управления: <http://education.simcat.ru> и <http://uom.mv.ru>.

Адрес государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ульяновской области" в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": [www.gosuslugi.ulgov.ru](http://www.gosuslugi.ulgov.ru).

Получение информации заявителями осуществляется в виде:

- индивидуального информирования в устной форме;
- индивидуального информирования в письменной форме;
- публичного информирования в устной форме;
- публичного информирования в письменной форме.

а) Индивидуальное устное информирование осуществляется при обращении заявителей:

- лично;
- по телефону.

Индивидуальное устное информирование осуществляют специалисты Управления.

Специалист, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. Индивидуальное устное информирование каждого заявителя специалистом Управления осуществляется не более 10 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить заявителю обратиться в Управление в письменном виде либо назначить для консультации другое удобное для заявителя время.

б) Индивидуальное информирование при поступлении письменного обращения заявителя в Управление осуществляется путем направления ему ответа почтовым отправлением или по электронной почте.

При поступлении письменного обращения в Управление начальник Управления определяет исполнителя для подготовки ответа.

Ответ на обращение заявителя предоставляется в простой, четкой и понятной форме, с указанием фамилии, имени, отчества и номера телефона непосредственного исполнителя. Ответ направляется в письменной форме или по электронной почте (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении, или способа обращения) в течение тридцати календарных дней со дня регистрации обращения в Управлении.

При осуществлении индивидуального информирования заявителя в устной и письменной форме ответ на обращение не должен содержать неопределенных формулировок, неустоявшихся, двусмысленных терминов, не позволяющих однозначно истолковать содержание ответа.

в) Публичное устное информирование осуществляется через средства массовой информации (радио, телевидение).

г) Публичное письменное информирование осуществляется путем размещения информационных материалов в средствах массовой информации, на официальном интернет-сайте Управления, а также на информационных стендах Управления.

Заявитель может в любое время получить информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги (в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги) лично, по телефону, в письменной форме путем направления ему ответа почтой, вручения ответа лично или отправления его по электронной почте.

На информационных стендах размещается следующая информация:

- текст Административного регламента;
- перечень документов, предоставляемых заявителями, для получения муниципальной услуги;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, непосредственно регулирующие предоставление муниципальной услуги;
- исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги (в приеме и рассмотрении обращения заявителя);
- график работы Управления, предоставляющего муниципальную услугу;
- адреса сайта и электронной почты Управления, предоставляющего муниципальную услугу;
- номера телефонов, по которым осуществляется информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

Информационные стенды оборудуются в доступном для получения информации помещении Управления. На интернет-сайте Управления размещается следующая информация:

- текст Административного регламента;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, непосредственно регулирующие предоставление муниципальной услуги;
- исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги (в приеме и рассмотрении обращения заявителя);
- график работы Управления, предоставляющего муниципальную услугу;
- адреса сайта и электронной почты Управления, предоставляющего муниципальную услугу;
- номера телефонов, по которым осуществляется информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- иная информация по вопросам предоставления муниципальной услуги.

1.3.4. В предоставлении муниципальной услуги в части приёма заявления о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме участвует областное государственное казённое учреждение «Корпорация развития интернет-технологий - многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Ульяновской области» (далее – ОГКУ «Корпорация развития ИТ»), расположенное по адресам:

ул. Льва Толстого, д.36/9, г. Ульяновск, 432063.

График работы:

понедельник – суббота: с 09.00 часов до 20.00 часов;

выходной день: воскресенье;

справочный телефон: 8 (8422) 27-40-27.

ул. Промышленная, д. 54г, г. Ульяновск, 432036.

График работы:

понедельник – суббота: с 09.00 часов до 20.00 часов

выходной день: воскресенье;

справочный телефон: 8 (8422) 27-40-27.

пр-кт Созидателей, д.116, г. Ульяновск, 432072.

График работы:

понедельник – суббота: с 09.00 часов до 20.00 часов;

выходной день: воскресенье;

справочный телефон: 8 (8422) 27-40-27.

ул. Локомотивная, д. 85, г. Ульяновск, 432012.

График работы:

понедельник – суббота: с 09.00 часов до 20.00 часов;

выходной день: воскресенье;

справочный телефон: 8 (8422) 27-40-27.

Адрес электронной почты ОГКУ «Корпорация развития ИТ»: [mfc\\_ul@ulregion.ru](mailto:mfc_ul@ulregion.ru).

Адрес официального сайта ОГКУ «Корпорации развития ИТ» в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://e-ul.ru> .»;

## 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

### 2.1. Наименование муниципальной услуги.

Наименование муниципальной услуги – «Предоставление информации об организации предоставления общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования детям в муниципальных образовательных организациях муниципального образования «город Ульяновск».

### 2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется отраслевым (функциональным) органом администрации города Ульяновска - Управлением образования администрации города Ульяновска (далее - Управление).

2.2.2. Запрещается требовать от заявителей осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в **перечень** услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный решением Ульяновской Городской Думы от 27.06.2012 N 99 "Об утверждении Перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг, и определении размера платы за их оказание".

### 2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является получение заявителями:

- устного информирования;

- письменного информирования;

- отказа в предоставлении информации по основаниям, указанным в пункте 2.8 настоящего

Административного регламента.

### 2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Сроки предоставления муниципальной услуги (включая предварительные процедуры):

2.4.1. Рассмотрение устного обращения осуществляется в день обращения заявителя или в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня обращения, если содержащиеся в нем вопросы требуют дополнительной проработки.

2.4.2. Рассмотрение письменного обращения или обращения в электронном виде осуществляется в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения в Управлении.

2.4.3. Срок регистрации письменного обращения в Управлении - один рабочий день.

2.4.4. Срок предоставления информации в устной форме на личном приеме не превышает 30 минут.

2.4.5. Срок предоставления информации в устной форме посредством телефонной связи не превышает 15 минут.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

1) Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993 («Российская газета», 1993, № 237);  
2) Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», 2003, № 202);

3) Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», 2010, № 168);

4) Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» («Российская газета», 2012, № 303);

5) Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета», 2006, № 165);

6) Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» («Российская газета», 2011, № 75);

7) Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» («Российская газета», 1995, № 234);

8) постановлением Правительства Российской Федерации от 25.08.2012 № 852 «Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг» («Российская газета», 2012, № 200);

9) Уставом муниципального образования «город Ульяновск», утвержденным решением Ульяновской Городской Думы от 23.09.2014 № 119 («Ульяновск сегодня», 2014, № 109 (1363));

10) решением Ульяновской Городской Думы от 24.05.2006 № 90 «Об учреждении отраслевых (функциональных) органов администрации города Ульяновска» («Ульяновск сегодня», 2006, № 25 (507));

11) решением Ульяновской Городской Думы от 27.06.2012 № 99 «Об утверждении Перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг, и определении размера платы за их оказание» («Ульяновск сегодня», 2012, № 57 (1071));

12) постановлением администрации города Ульяновска от 08.06.2012 № 2571 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации города Ульяновска и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг» («Ульяновск сегодня», 2012, № 51 (1065)).

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления.

Для получения информации в письменном или электронном виде заявитель направляет в Управление письменно или по электронной почте запрос (обращение) в произвольной форме на имя начальника Управления.

Запрос (обращение) о получении информации по желанию заявителя может быть представлен заявителем лично в Управление.

К запросу (обращению) необходимо приложить:

-доверенность, оформленную в порядке, установленном [статьей 185](#) Гражданского кодекса Российской Федерации (в случае, если от имени заявителя обращается его представитель);

-документ, подтверждающий наличие согласия на обработку персональных данных лиц, не являющихся заявителями, а также полномочия заявителя действовать от имени указанных лиц или их законных представителей при передаче их персональных данных (в случае, если для

предоставления муниципальной услуги необходимо предоставление документов и информации об ином лице, не являющемся заявителем).

2.6.2. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления.

Документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе представить, отсутствуют.

2.6.3. Запрещается требовать от заявителя:

-представления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

-предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ульяновской области и муниципальными правовыми актами муниципального образования "город Ульяновск" находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в [части 6 статьи 7](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Перечень оснований для отказа в приёме документов не предусмотрен.

В случае направления запроса о предоставлении муниципальной услуги с использованием электронных документов, подписанных электронной подписью, основанием для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является выявление несоблюдения установленных [статьей 11](#) Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» условий её действительности.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.1. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги законодательством Российской Федерации и муниципальными правовыми актами не предусмотрено.

2.8.2. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

-обращение по вопросам, не входящим в компетенцию Управления;

-письменное обращение без указания фамилии заявителя, направившего обращение, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

-в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу специалиста Управления, а также членам его семьи;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

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

-обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.9. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации и муниципальными правовыми актами не предусмотрены.

2.10. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги.

За предоставление муниципальной услуги государственная пошлина или иная плата не взимается.

2.11. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

Оснований для взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации и муниципальными правовыми актами не предусмотрено.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг.

В случае устного личного обращения заявителя в Управление максимальный срок ожидания в очереди не превышает 15 минут.

2.13. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме.

2.13.1. Регистрация письменного запроса осуществляется в день его поступления от заявителя в Управление.

Регистрация запроса заявителя, поступившего в Управление в выходной (нерабочий или праздничный) день, осуществляется в первый следующий за ним рабочий день.

2.13.2. Процедура регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в порядке, предусмотренном разделом 3 настоящего Административного регламента.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов и соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.14.1. Организация приема заявителей осуществляется ежедневно в часы работы, указанные в [пункте 1.3 раздела 1](#) настоящего Административного регламента.

2.14.2. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы" [СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03](#) (зарегистрированы Министерством юстиции Российской Федерации 10.06.2003 N 4673) и оборудуются:

- а) системой кондиционирования воздуха;
- б) противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- в) системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- г) системой охраны.

Помещения для приема заявителей должны обеспечивать возможность реализации прав лиц с ограниченными возможностями (инвалидов) на предоставление муниципальной услуги. Помещения оборудуются пандусами, лифтами (при необходимости), санитарными помещениями (доступными для лиц с ограниченными возможностями), расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ к указанным помещениям лиц с ограниченными возможностями, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

На территории, прилегающей к зданию Управления, должны быть предусмотрены места парковки автотранспортных средств, в том числе не менее одного места для парковки специальных транспортных средств инвалидов. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур организуется в соответствии с частью первой статьи 15 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

2.14.3. Помещение, в котором осуществляется прием заявителей, должно обеспечивать:

- комфортное расположение заявителя и должностного лица Управления;
- возможность и удобство оформления заявителем письменного заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- телефонную связь;
- возможность копирования документов;
- доступ к текстам основных нормативных правовых актов, регламентирующих полномочия и сферу компетенции Управления;
- доступ к текстам нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги.

К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа заявителей.

В помещениях для предоставления муниципальной услуги на видном месте помещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации в экстренных случаях заявителей и должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.15.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- транспортная доступность к месту предоставления муниципальной услуги;
- обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья к органу, осуществляющему предоставление муниципальной услуги;
- обеспечение доступа заявителей к информации о процедуре предоставления муниципальной услуги.

2.15.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- соблюдение специалистами Управления срока предоставления муниципальной услуги;
- соблюдение срока ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги;
- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения и действия (бездействие), принятые и осуществленные специалистами Управления при предоставлении муниципальной услуги.

Количество взаимодействий заявителя со специалистами Управления при предоставлении муниципальной услуги - не более 2, их общая продолжительность - не более 60 минут.

2.16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме.

2.16.1. Обращение за получением муниципальной услуги и предоставление муниципальной услуги с использованием электронных документов, подписанных электронной подписью, осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи" и требованиями Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

Заявитель вправе обратиться за получением муниципальной услуги в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи (далее – квалифицированная подпись).

Для использования квалифицированной подписи при обращении за получением услуг заявителю необходимо получить квалифицированный сертификат ключа проверки электронной подписи в удостоверяющем центре, аккредитованном в порядке, установленном Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (далее – аккредитованный удостоверяющий центр).

Ключи электронной подписи, используемые для формирования квалифицированной подписи, создаются заявителем самостоятельно или по его обращению удостоверяющим центром.

Использование заявителем квалифицированной подписи осуществляется с соблюдением обязанностей, предусмотренных статьёй 10 Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

2.16.2. Прием запроса о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме возможен по адресу электронной почты Управления, указанному в [пункте 1.3](#) настоящего



Административного регламента.

### 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. Исчерпывающий перечень административных процедур.

Муниципальная услуга оказывается в соответствии с требованиями стандарта предоставления муниципальной услуги, указанными в [разделе 2](#) настоящего Административного регламента.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием, регистрация запроса (обращения) и передача его на исполнение;
- рассмотрение запроса (обращения);
- направление ответа на запрос (обращение) либо отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Последовательность и состав выполняемых административных процедур показаны в [блок-схеме](#) предоставления муниципальной услуги в Приложении к настоящему Административному регламенту.

#### 3.2. Последовательность выполнения административных процедур.

##### 3.2.1. Прием, регистрация запроса (обращения) и передача его на исполнение.

Прием запроса (обращения) является основанием для начала действий по предоставлению муниципальной услуги.

Прием запроса (обращения) заявителя в устной форме осуществляется:

- без предварительной записи в порядке живой очереди;
- по телефону.

Специалист Управления, изучив запрос заявителя, поданный устно в порядке живой очереди либо по телефону, определяет, относится ли данный вопрос к компетенции Управления.

В случае если в устном запросе содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В случае если изложенный в устном запросе вопрос не требует дополнительной проработки, ответ на запрос с согласия заявителя может быть дан устно.

В случае если подготовка информации на устный запрос заявителя требует продолжительного времени (необходимо дополнительное изучение норм иных отраслей права, анализ правоприменительной практики), специалист Управления предлагает заявителю обратиться с письменным запросом либо назначает другое удобное для заявителя время для предоставления консультации.

В случае если заявитель желает получить ответ на поставленный им вопрос в письменном виде, специалист Управления рекомендует направить в адрес Управления письменный запрос, на который в течение 30 календарных дней со дня его регистрации в Управлении будет дан ответ.

Письменный запрос заявителя регистрируется специалистом Управления в журнале входящей корреспонденции в день поступления запроса в Управление, направляется начальнику Управления для последующей передачи специалисту Управления, в компетенцию которого входит решение поставленных в запросе (обращении) вопросов, для их рассмотрения и подготовки ответа заявителю.

Поступивший в электронном виде (по электронной почте) запрос распечатывается, регистрируется в журнале входящей корреспонденции в день поступления запроса в Управление, направляется начальнику Управления для последующей передачи специалисту Управления, в компетенцию которого входит решение поставленных в запросе (обращении) вопросов, для их рассмотрения и подготовки ответа заявителю.

Результатом исполнения административного действия является прием и регистрация запроса (обращения) заявителя.

Срок регистрации письменного запроса (обращения) в Управлении - 1 рабочий день.

При поступлении запроса о предоставлении муниципальной услуги, подписанного квалифицированной подписью, специалист Управления обязан провести процедуру проверки действительности квалифицированной подписи, с использованием которой подписан электронный документ (пакет электронных документов) о предоставлении муниципальной услуги, предусматривающую проверку соблюдения условий, указанных в статье 11 Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (далее – проверка квалифицированной подписи).

В случае если в результате проверки квалифицированной подписи будет выявлено несоблюдение установленных условий признания её действительности, специалист Управления в течение 3 календарных дней со дня завершения проведения такой проверки принимает решение об отказе в приёме к рассмотрению запроса о предоставлении муниципальной услуги и направляет заявителю уведомление об этом в электронной форме с указанием пунктов статьи 11 Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи», которые послужили основанием для принятия указанного решения. Такое уведомление подписывается квалифицированной подписью исполнителя услуги и направляется по адресу электронной почты заявителя либо в его личный кабинет в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)». После получения уведомления заявитель вправе обратиться повторно с запросом о предоставлении муниципальной услуги, устранив нарушения, которые послужили основанием для отказа в приёме к рассмотрению первичного обращения.

### 3.2.2. Рассмотрение запроса (обращения).

Основанием для начала административной процедуры по рассмотрению запроса (обращения) является зарегистрированный запрос (обращение) заявителя.

Специалист Управления, получивший от начальника Управления на исполнение запрос заявителя, изучает его, определяет информацию, необходимую для подготовки ответа, и, проанализировав имеющийся информационный материал, готовит к установленному сроку ответ в доступной для заявителя форме, содержание которого максимально полно отражает объем запрашиваемой информации.

В случае если в запросе содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, заявителю дается письменное разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Рассмотрение письменного запроса или запроса в электронном виде осуществляется в течение 30 календарных дней со дня регистрации запроса в Управлении.

Результатом исполнения административного действия является анализ информационного материала, необходимого для подготовки ответа заявителю, и подготовка письменного ответа на поступивший запрос.

### 3.2.3. Направление ответа на запрос (обращение).

Основанием для начала административного действия по направлению ответа на письменный запрос (обращение) является подготовленный специалистом Управления письменный ответ заявителю.

Подготовленный за подписью начальника Управления ответ специалист направляет заявителю в соответствии с реквизитами почтового или электронного адреса, указанного в письменном запросе (обращении) заявителя.

В случае если в письменном запросе содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, заявителю не позднее 30 календарных дней со дня поступления письменного запроса дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Направление ответа заявителю фиксируется путем внесения соответствующей записи в журнал исходящей корреспонденции.

Результатом исполнения административного действия является письменный ответ заявителю по существу поставленных в запросе (обращении) вопросов.

## 4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

### 4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением

ответственными должностными лицами положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений.

4.1.1. Контроль за исполнением Административного регламента осуществляется в форме текущего контроля путем проведения плановых и внеплановых проверок и включает в себя проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

4.1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения начальником Управления и должностными лицами Управления проверок соблюдения исполнения специалистами положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Ульяновской области, муниципального образования "город Ульяновск".

4.1.3. Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается приказом начальника Управления.

4.1.4. Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на действие (бездействие) и решения специалистов Управления.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

4.2.1. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании приказов начальника Управления. Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании планов работы), тематический характер (проверка предоставления муниципальной услуги отдельным категориям получателей муниципальной услуги) и внеплановый характер (по конкретному обращению получателя муниципальной услуги).

4.2.2. Внеплановые проверки проводятся Управлением по жалобам заявителей.

4.2.3. Результаты плановых и внеплановых проверок оформляются в виде заключения, в котором отмечаются выявленные недостатки и даются предложения по их устранению.

4.3. Ответственность должностных лиц Управления за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.3.1. По результатам проведенных плановых и внеплановых проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.3.2. Должностные лица Управления несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте, на официальном сайте Управления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

## 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Управления образования администрации города Ульяновска, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц

5.1. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействия) по рассмотрению запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и решение, принятое по результатам его рассмотрения, в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

5.2. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действия (бездействия) по рассмотрению запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги включает в себя подачу жалобы на действия (бездействия) должностного лица вышестоящему в порядке подчиненности должностному лицу (далее - жалоба).

5.2.1. Предметом жалобы являются любые действия (бездействие) и решения

должностных лиц Управления, осуществляемые (принимаемые) при предоставлении муниципальной услуги, по мнению заявителя, нарушающие его права, свободы и законные интересы.

Заявитель по письменному запросу может получить любую информацию и документы, находящиеся в распоряжении Управления, необходимые для обоснования и рассмотрения его жалобы.

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы доводится до заявителя следующими способами:

путём использования услуг почтовой связи;  
путём размещения на официальном сайте Управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;  
при личном обращении в Управление;  
посредством телефонной связи.»;

5.3. Жалоба, поступившая в Управление в письменной форме, в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления, специалиста Управления в приеме запроса у заявителя - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.4. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

а) нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

б) нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

в) требования у заявителя документов, не предусмотренных [пунктом 2.6](#) настоящего Административного регламента, для предоставления муниципальной услуги;

г) отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

д) отказа в предоставлении муниципальной услуги, по основаниям, не предусмотренным [пунктом 2.8.2](#) настоящего Административного регламента;

е) затребования с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной законодательством Российской Федерации.

ж) отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.5. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в форме электронного документа в Управление, предоставляющее муниципальную услугу.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Управления, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации города Ульяновска и её должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг установлены постановлением администрации города Ульяновска от 08.06.2012 № 2571 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) администрации города Ульяновска и её должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг.

5.6. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностного лица, ответственного за осуществление административных процедур по предоставлению муниципальной услуги, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностного лица органа,

предоставляющего муниципальную услугу;

г) 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. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном 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.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 календарных дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Управление или специалист Управления при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Управления, а также членов его семьи, вправе оставить данное обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с компетенцией, о чем в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник Управления либо специалист вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Управление либо тому же должностному лицу Управления. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в Управление либо соответствующему должностному лицу.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, а также в иных формах;

2) об отказе в удовлетворении жалобы.

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

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.9. Судебное обжалование действий (бездействия) должностных лиц, а также принимаемых решений при предоставлении муниципальной услуги на основании настоящего Административного регламента осуществляется заявителем в порядке и в сроки, установленные

Арбитражным процессуальным кодексом Российской Федерации, Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации.