



КонсультантПлюс

Распоряжение администрации г. Красноярска
от 30.06.2011 N 50
(ред. от 17.02.2021)

"Об утверждении административного регламента предоставления 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, расположенных на территории города Красноярска"

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 03.09.2021

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА КРАСНОЯРСКА

РАСПОРЯЖЕНИЕ от 30 июня 2011 г. N 50

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ 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, РАСПОЛОЖЕННЫХ НА ТЕРРИТОРИИ ГОРОДА КРАСНОЯРСКА

Список изменяющих документов

(в ред. Распоряжений администрации г. Красноярск от 08.02.2012 N 10,
от 09.10.2013 N 226-р, от 02.04.2014 N 111-р, от 10.06.2016 N 162-р,
от 22.07.2016 N 227-р, от 04.12.2017 N 363-р, от 23.05.2018 N 197-р,
от 22.10.2018 N 364-р, от 01.02.2019 N 28-р, от 02.06.2020 N 181-р,
от 19.10.2020 N 341-р, от 17.02.2021 N 47-р)

В соответствии с Федеральным [законом](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", руководствуясь [статьями 45, 58, 59](#) Устава города Красноярск, [Распоряжением](#) Главы города от 22.12.2006 N 270-р:

1. Утвердить административный [регламент](#) предоставления 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, расположенных на территории города Красноярск, согласно приложению.

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярск от 09.10.2013 N 226-р)

2. Департаменту информационной политики администрации города (Акентьева И.Г.) опубликовать настоящее Распоряжение в газете "Городские новости" и разместить на официальном сайте администрации города в сети Интернет.

3. Контроль за исполнением настоящего Распоряжения возложить на заместителя Главы города - руководителя департамента социальной политики администрации города Куимова В.В.

Первый заместитель
Главы города
В.В.ШЕВЧЕНКО

Приложение
к Распоряжению
администрации города
от 30 июня 2011 г. N 50

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ 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, РАСПОЛОЖЕННЫХ НА ТЕРРИТОРИИ
ГОРОДА КРАСНОЯРСКА**

Список изменяющих документов

(в ред. Распоряжений администрации г. Красноярска от 08.02.2012 N 10,
от 09.10.2013 N 226-р, от 02.04.2014 N 111-р, от 10.06.2016 N 162-р,
от 22.07.2016 N 227-р, от 04.12.2017 N 363-р, от 23.05.2018 N 197-р,
от 22.10.2018 N 364-р, от 01.02.2019 N 28-р, от 02.06.2020 N 181-р,
от 19.10.2020 N 341-р, от 17.02.2021 N 47-р)

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий административный регламент (далее - Регламент) определяет сроки и стандарт предоставления 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, расположенных на территории города Красноярска.

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 09.10.2013 N 226-р)

1.2. Утратил силу. - [Распоряжение](#) администрации г. Красноярска от 22.07.2016 N 227-р.

1.3. Заявителем на предоставление муниципальной услуги является гражданин либо юридическое лицо Российской Федерации (далее - Заявитель).

(п. 1.3 в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 22.07.2016 N 227-р)

1.4. Для получения муниципальной услуги Заявитель вправе направить обращение (запрос) в письменной форме или в форме электронного обращения в главное управление образования администрации города или территориальный отдел главного управления образования администрации города по соответствующему району города (далее - Управление образования).

(п. 1.4 в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 22.07.2016 N 227-р)

1.5. Сведения о местонахождении и графике работы главного управления образования администрации города, Управлений образования, номерах телефонов для справок, адресах электронной почты, местах приема Заявителей, в том числе приема заявлений и выдаче результата предоставления муниципальной услуги, размещаются на официальном сайте администрации города по адресу: www.admkrsk.ru (далее - сайт администрации города), на странице муниципальной услуги в разделе "Реестр муниципальных услуг".

Адрес интернет-сайта главного управления образования администрации города: www.krasobr.admkrsk.ru (далее - сайт главного управления образования).

(п. 1.5 в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 23.05.2018 N 197-р)

1.6. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется Заявителям:

- на сайте администрации города, сайте главного управления образования;

- на информационных стендах по фактическим адресам Управлений образования;

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 23.05.2018 N 197-р)

- по телефонам, указанным на сайте администрации города;

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 23.05.2018 N 197-р)

- при личном обращении Заявителя в Управление образования;

- путем направления обращения в письменной форме или в форме электронного обращения;
(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 22.07.2016 N 227-р)

- посредством публикаций в средствах массовой информации.

1.7. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты Управлений образования (далее - 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 Управления образования, принявшего телефонный звонок.

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

1.8. Прием Заявителей осуществляется Специалистом Управления образования.

Время ожидания в очереди для получения от Специалиста Управления образования информации по вопросам получения муниципальной услуги при личном обращении Заявителей не должно превышать 30 минут.

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

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. 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, расположенных на территории города Красноярска.

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 09.10.2013 N 226-р)

Номер муниципальной услуги в соответствии с разделом реестра муниципальных услуг города Красноярска "Муниципальные услуги, предоставляемые органами и территориальными подразделениями администрации города" - 01/02/026.

(абзац введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 22.07.2016 N 227-р)

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется главным управлением образования администрации города Красноярска, территориальными отделами главного управления образования администрации города по соответствующему району города.

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 02.04.2014 N 111-р)

2.3. 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 общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории города Красноярска, либо отказ в предоставлении муниципальной услуги.

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 09.10.2013 N 226-р)

При обращении в письменной форме или в форме электронного обращения за предоставлением муниципальной услуги результатом предоставления муниципальной услуги является ответ в письменной форме или в форме электронного обращения.

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 22.07.2016 N 227-р)

При личном обращении за предоставлением муниципальной услуги результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление информационных (справочных) материалов,

оформленных в виде информационных листов, брошюр, справочников, распечаток с официального сайта администрации города Красноярска, сайта Управления образования в сети Интернет или иных информационных материалов на бумажном носителе, устный ответ.

2.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Федеральным [законом](#) от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";

[Законом](#) Российской Федерации от 24.07.1998 N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";

Абзац утратил силу. - [Распоряжение](#) администрации г. Красноярска от 17.02.2021 N 47-р;

Федеральным [законом](#) от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

Федеральным [законом](#) от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных";

Федеральным [законом](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Закон);
(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 23.05.2018 N 197-р)

[Законом](#) Красноярского края от 26.06.2014 N 6-2519 "Об образовании в Красноярском крае";
(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 04.12.2017 N 363-р)

[Постановлением](#) администрации города от 11.12.2020 N 995 "Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб при предоставлении муниципальных услуг";
(абзац введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 17.02.2021 N 47-р)

[Положением](#) о главном управлении образования администрации города Красноярска, утвержденным распоряжением администрации города от 20.02.2014 N 56-р;

[Распоряжением](#) администрации города от 16.10.2017 N 295-р "Об утверждении Регламента осуществления контроля за предоставлением муниципальных услуг в органах администрации города, предоставляющих муниципальные услуги".

(абзац введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 04.12.2017 N 363-р)
(п. 2.4 в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 22.07.2016 N 227-р)

2.5. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги в случае обращения Заявителя в письменной форме или форме электронного обращения не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения в установленном порядке.

(п. 2.5 в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 22.07.2016 N 227-р)

2.5.1 - 2.5.2. Утратили силу. - [Распоряжение](#) администрации г. Красноярска от 22.07.2016 N 227-р.

2.6. Для получения муниципальной услуги Заявителю необходимо представить в Управление образования [обращение](#) (запрос) по форме согласно приложению 4 к настоящему Регламенту.
(п. 2.6 в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 22.07.2016 N 227-р)

2.7. Утратил силу. - [Распоряжение](#) администрации г. Красноярска от 22.07.2016 N 227-р.

2.8. Отказ в приеме обращения не допускается.

2.9. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги.
(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 23.05.2018 N 197-р)

Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.
(абзац введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 23.05.2018 N 197-р)

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:
(абзац введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 23.05.2018 N 197-р)

1) при обращении Заявителя в письменной форме или в форме электронного обращения:
(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 22.07.2016 N 227-р)

- несоответствие обращения требованиям, установленным [статьей 7](#) Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

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

- текст обращения не поддается прочтению, о чем сообщается Заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, в течение 7 дней со дня поступления обращения (регистрации) в Управление образования;

- в обращении содержится запрос информации, на который Заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в нем не приводятся новые доводы и обстоятельства. В данном случае руководитель Управления образования принимает решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется Заявитель, направивший обращение;

- 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:

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

- запрашиваемая информация содержит персональные данные других граждан;

- ответ по существу не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну;

- если Заявителю ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.10. 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.

2.11. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не превышает 15 минут.
(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 02.04.2014 N 111-р)

2.13. Срок регистрации запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги не превышает 15 минут.
(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 02.04.2014 N 111-р)

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

2.14.1. 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).

Для инвалидов должны обеспечиваться:

условия для беспрепятственного доступа в помещение Управления;

возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположено помещение Управления, а также входа в помещение и выхода из него, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски.

(абзац введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 10.06.2016 N 162-р)

Специалисты Управления оказывают инвалидам помощь в преодолении барьеров, мешающих получению ими информации о муниципальной услуге, муниципальной услуги наравне с другими лицами.

(абзац введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 10.06.2016 N 162-р)

2.14.2. Рабочие места Специалистов Управления, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, должны быть:

оборудованы персональным компьютером с обеспечением доступа к электронным справочно-правовым системам;

оснащены настольными табличками с указанием их фамилии, имени, отчества и должности. Указатели должны быть четкими, заметными и понятными с дублированием необходимой для инвалидов звуковой либо зрительной информации или предоставлением текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

(п. 2.14.2 в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 10.06.2016 N 162-р)

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

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

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

2.15. Показателями качества муниципальной услуги являются:

актуальность размещаемой информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

доля обращений за предоставлением муниципальной услуги, в отношении которых осуществлено досудебное обжалование действий Управления, Отделов и должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги, в общем количестве обращений за услугой;

доля обращений за предоставлением муниципальной услуги, в отношении которых принято судом решение о неправомерности действий Управления, Отделов при предоставлении муниципальной услуги, в общем количестве обращений за услугой;

соблюдение сроков регистрации заявлений на предоставление муниципальной услуги.

Расчеты показателей качества предоставления муниципальной услуги представлены в [приложении 3](#) к настоящему Регламенту.

Показателями доступности муниципальной услуги являются:

возможность получения муниципальной услуги в электронном виде;

создание условий для беспрепятственного доступа в помещение Управления маломобильных групп

населения.

(п. 2.15 в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 22.07.2016 N 227-р)

2.16. Специалисты Управления при необходимости оказывают инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления муниципальной услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения муниципальной услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения муниципальной услуги действий.

(п. 2.16 введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 10.06.2016 N 162-р)

2.17. При наличии на территории, прилегающей к местонахождению Управления, парковок общего пользования выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки предусмотренных федеральным законодательством транспортных средств, управляемых инвалидами, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов. Указанные места для парковки обозначаются специальным знаком и разметкой на дорожном покрытии и располагаются на наименьшем возможном расстоянии от входа в здание (но не более 50 метров).

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 02.06.2020 N 181-р)

В Управлении обеспечиваются:

допуск на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения;

допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, установленным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

предоставление инвалидам по слуху услуги с использованием русского жестового языка, в том числе специалистами диспетчерской службы - видеотелефонной связи для инвалидов по слуху Красноярского края.

Услуги диспетчерской службы для инвалидов по слуху предоставляет оператор-сурдопереводчик Красноярского регионального отделения Общероссийской общественной организации инвалидов "Всероссийское общество глухих", который располагается по адресу: г. Красноярск, ул. Карла Маркса, д. 40 (второй этаж).

Режим работы: ежедневно с 09:00 до 18:00 (кроме выходных и праздничных дней).

Телефон/факс: 8 (391) 227-55-44.

Мобильный телефон (SMS): 8-965-900-57-26.

E-mail: kraivog@mail.ru.

Skype: kraivog.

ooVoo: kraivog.

(п. 2.17 введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 10.06.2016 N 162-р)

2.18. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме и многофункциональном центре.

В электронной форме Заявителю обеспечивается:

получение информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на едином портале государственных и муниципальных услуг, региональном портале государственных и муниципальных услуг, на сайте администрации города;

формирование запроса на предоставление муниципальной услуги на странице услуги на сайте администрации города в разделе "Муниципальные услуги/Реестр муниципальных услуг";

прием и регистрация запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в системе электронного документооборота администрации города;

получение сведений о ходе выполнения запроса на предоставление муниципальной услуги в разделе "Личный кабинет" на сайте администрации города;

получение результата предоставления муниципальной услуги в разделе "Личный кабинет" на сайте администрации города.

Предоставление муниципальной услуги в многофункциональном центре не предусмотрено.
(п. 2.18 введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 04.12.2017 N 363-р)

**III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ
АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ
ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ
АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ, А ТАКЖЕ
ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР
В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ**

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска
от 22.07.2016 N 227-р)

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрацию обращения от Заявителя;

- сбор, анализ, обобщение информации и рассмотрение обращения;

- направление Заявителю ответа на обращение в письменной форме или форме электронного обращения либо выдача информационных (справочных) материалов (при личном обращении).
(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 22.07.2016 N 227-р)

3.2. [Блок-схема](#) последовательности действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги приведена в приложении 2 к настоящему Регламенту.

3.3. Прием и регистрация обращения от Заявителя.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации обращения от Заявителя является обращение Заявителя в Управление образования.

Подача заявления в электронной форме осуществляется на странице услуги в разделе "Муниципальные услуги/Реестр муниципальных услуг" на официальном сайте администрации города при переходе по ссылке "Направить заявление в электронной форме" путем заполнения в электронном виде полей экранной web-формы после активирования кнопки web-формы "Отправить".
(абзац введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 04.12.2017 N 363-р)

Для идентификации и аутентификации используется подтвержденная учетная запись Заявителя в единой системе идентификации и аутентификации.
(абзац введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 04.12.2017 N 363-р)

Заявитель - физическое лицо вправе использовать простую электронную подпись при обращении в электронной форме за получением муниципальной услуги при условии, что при выдаче ключа простой электронной подписи личность физического лица установлена при личном приеме.
(абзац введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 19.10.2020 N 341-р)

3.3.2. Прием и регистрация обращения в письменной форме или форме электронного обращения осуществляется в системе электронного документооборота администрации города Специалистом Управления образования, ответственным за прием и регистрацию документов.

При поступлении письменного обращения и обращения в форме электронного обращения от Заявителя ставится отметка о получении и дата приема письменного обращения от Заявителя.

При устном обращении Заявителя в Управление образования Специалист Управления образования принимает Заявителя лично.

В случае подачи заявления в электронной форме информация о регистрационном номере, дате регистрации заявления и сроке предоставления муниципальной услуги направляется автоматически в раздел "Личный кабинет" на сайте администрации города.

(пп. 3.3.2 в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 04.12.2017 N 363-р)

3.3.3. Продолжительность и (или) максимальный срок выполнения административной процедуры по приему и регистрации обращения от Заявителя - в течение 30 минут при личном обращении в Управление образования; в случае поступления обращения в письменной форме или в форме электронного обращения - в течение трех дней с даты поступления обращения в Управление образования.

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 22.07.2016 N 227-р)

3.3.4. Результатом исполнения административной процедуры при письменном обращении и обращении в форме электронного обращения Заявителя является регистрация обращения.

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 22.07.2016 N 227-р)

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

3.4. Сбор, анализ, обобщение информации и рассмотрение обращения Заявителя.

3.4.1. Ответственными за предоставление административной процедуры являются Специалисты Управления образования.

Основанием для начала исполнения данной административной процедуры является получение Специалистом Управления образования обращения в письменной форме или форме электронного обращения Заявителя либо личный прием Заявителя.

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 22.07.2016 N 227-р)

3.4.2. В рамках исполнения административной процедуры Специалист Управления образования проверяет обращение на предмет соответствия требованиям, указанным в [пункте 2.9](#) настоящего Регламента.

3.4.3. В случае наличия оснований, предусмотренных [пунктом 2.9](#) настоящего Регламента, Специалист Управления образования уведомляет об этом руководителя Управления образования, который принимает решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.4.4. Специалист Управления образования проводит сбор, анализ, обобщение информации по вопросам, указанным в обращении, рассматривает обращение, после чего готовит ответ Заявителю (при обращении в письменной форме или форме электронного обращения) либо готовит информационные или справочные материалы для Заявителя.

(п. 3.4.4 в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 22.07.2016 N 227-р)

3.4.5. Продолжительность и (или) максимальный срок выполнения административной процедуры по сбору, анализу, обобщению информации и рассмотрению обращения Заявителя - не более 19 дней с даты регистрации обращения, за исключением случаев продления сроков рассмотрения обращения Заявителя, предусмотренных [пунктом 2.5.2](#) настоящего Регламента; рассмотрение обращения и выдача информационных (справочных) материалов при личном обращении - не более 30 минут после обращения Заявителя;

3.4.6. Результатом исполнения административной процедуры является:

- подготовка информационных (справочных) материалов или отказ в предоставлении муниципальной услуги при личном обращении Заявителя;

- подготовка и подписание ответа в письменной форме или форме электронного обращения с информацией об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории города Красноярска, либо отказ в предоставлении муниципальной услуги.

(в ред. Распоряжений администрации г. Красноярска от 09.10.2013 N 226-р, от 22.07.2016 N 227-р)

3.5. Направление Заявителю ответа на обращение в письменной форме или форме электронного обращения либо выдача информационных (справочных) материалов при личном обращении.

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 22.07.2016 N 227-р)

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является:

- подготовленные информационные (справочные) материалы или отказ в предоставлении муниципальной услуги при личном обращении Заявителя;

- подготовленный и подписанный ответ в письменной форме или форме электронного обращения с информацией об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории города Красноярска, либо отказ в предоставлении муниципальной услуги.

(в ред. Распоряжений администрации г. Красноярска от 09.10.2013 N 226-р, от 22.07.2016 N 227-р)

3.5.2. Ответственными за предоставление административной процедуры являются Специалисты Управления образования.

3.5.3. Продолжительность и (или) максимальный срок выполнения административной процедуры:

- на обращение в письменной форме или форме электронного обращения - не более 5 дней со дня подписания ответа руководителем Управления образования;

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 22.07.2016 N 227-р)

- выдача информационных (справочных) материалов при личном обращении - не более 30 минут после обращения Заявителя.

3.5.4. При личном обращении Заявителя Специалист Управления образования представляет информационные (справочные) материалы лично Заявителю.

При обращении в письменной форме подписанный ответ регистрируется и направляется Заявителю.

При обращении в электронной форме подписанный ответ в электронном виде направляется в раздел "Личный кабинет" на сайте администрации города.

(пп. 3.5.4 в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 04.12.2017 N 363-р)

3.5.5. Результатом исполнения административной процедуры является направление Заявителю ответа на обращение в письменной форме или форме электронного обращения, либо выдача информационных (справочных) материалов при личном обращении, либо отказ в предоставлении муниципальной услуги.

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 22.07.2016 N 227-р)

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Контроль за соблюдением Специалистом Управления образования положений настоящего Регламента осуществляется в форме проведения текущего контроля, плановых и внеплановых проверок.

4.2. Текущий контроль за соблюдением положений настоящего Регламента осуществляется непосредственно при предоставлении муниципальной услуги конкретному Заявителю руководителями Управления образования в отношении Специалиста Управления образования, осуществляющего административные процедуры в рамках предоставления муниципальной услуги.

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

4.3. Контроль за соблюдением Специалистами Управления образования положений настоящего Регламента осуществляется руководителем Управления образования путем проведения плановых проверок, периодичность проведения которых определяется Управлением образования самостоятельно.

4.4. Внеплановые проверки за соблюдением должностными лицами, Специалистами Управления образования положений настоящего Регламента проводятся руководителем Управления образования при поступлении информации о несоблюдении Специалистами Управления образования 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 руководителем Управления образования может создаваться рабочая группа для рассмотрения информации об исполнении настоящего Регламента и подготовки предложений по совершенствованию деятельности Управления образования по предоставлению муниципальной услуги.

4.7. Специалисты Управления образования несут ответственность за соблюдение настоящего Регламента в соответствии с действующим законодательством.

4.8. Контроль за актуальностью информации о предоставлении муниципальной услуги, размещаемой на официальном сайте администрации города в разделе "Реестр муниципальных услуг", соблюдением сроков предоставления муниципальной услуги, соблюдением сроков выполнения административных процедур осуществляет управление информатизации и связи администрации города в соответствии с [Распоряжением](#) администрации города от 16.10.2017 N 295-р "Об утверждении Регламента осуществления контроля за предоставлением муниципальных услуг в органах администрации города, предоставляющих муниципальные услуги".

(п. 4.8 введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 04.12.2017 N 363-р)

V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОГО ЦЕНТРА, ОРГАНИЗАЦИЙ, УКАЗАННЫХ В ЧАСТИ 1.1 СТАТЬИ 16 ЗАКОНА, А ТАКЖЕ ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ, РАБОТНИКОВ

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 23.05.2018 N 197-р)

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 22.07.2016 N 227-р)

5.1. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) главного управления образования администрации города, Управлений образования, должностных лиц либо муниципальных служащих главного управления образования администрации города, Управлений образования, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, указанных в [части 1.1 статьи 16](#) Закона, или их работников в досудебном (внесудебном) порядке.

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 23.05.2018 N 197-р)

Обжалование решений и действий (бездействия) главного управления образования администрации города, Управлений образования, должностных лиц либо муниципальных служащих главного управления образования администрации города, Управлений образования, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, указанных в [части 1.1 статьи 16](#) Закона, или их работников в досудебном (внесудебном) порядке осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", с учетом особенностей, установленных [Постановлением](#) администрации города от 11.12.2020 N 995 "Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб при предоставлении муниципальных услуг", а также настоящим Регламентом.
(абзац введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 17.02.2021 N 47-р)

В досудебном (внесудебном) порядке решения и действия (бездействие) должностных лиц, муниципальных служащих Управлений образования обжалуются в порядке подчиненности руководителю главного управления образования администрации города.
(абзац введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 23.05.2018 N 197-р)

Жалоба в порядке подчиненности на решения и действия (бездействие) руководителя главного управления образования администрации города подается на имя заместителя Главы города, координирующего деятельность главного управления образования администрации города.
(абзац введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 23.05.2018 N 197-р)

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](#) Закона, подаются руководителям этих организаций.
(абзац введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 23.05.2018 N 197-р)

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является в том числе:
(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 17.02.2021 N 47-р)

нарушение срока регистрации запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в [статье 15.1](#) Закона;
(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 23.05.2018 N 197-р)

нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование Заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](#) Закона;
(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 23.05.2018 N 197-р)

требование у Заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 22.10.2018 N 364-р)

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у Заявителя;

отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации

Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование Заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16 Закона](#); (в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 23.05.2018 N 197-р)

затребование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16 Закона](#), или их работников либо муниципального служащего в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование Заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16 Закона](#); (в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 23.05.2018 N 197-р)

нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги; (абзац введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 23.05.2018 N 197-р)

приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование Заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16 Закона](#); (абзац введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 23.05.2018 N 197-р; в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 17.02.2021 N 47-р)

требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, на отсутствие и (или) недостоверность которых не указывалось при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных [пунктом 4 части 1 статьи 7 Закона](#). В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16 Закона](#). (абзац введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 22.10.2018 N 364-р; в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 17.02.2021 N 47-р)

5.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме. (в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 17.02.2021 N 47-р)

Жалоба на решения и действия (бездействие) главного управления образования администрации города, Управлений образования, должностного лица главного управления образования администрации города, Управлений образования, муниципального служащего главного управления образования администрации города, Управлений образования, руководителя главного управления образования

администрации города, Управлений образования может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта администрации города, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта многофункционального центра, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме Заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16 Закона](#), а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

Жалоба должна содержать:

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 17.02.2021 N 47-р)

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16 Закона](#), их руководителей и (или) работников решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства Заявителя - физического лица либо наименование, сведения о местонахождении 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, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16 Закона](#), их работников;

4) доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решениями и действиями (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16 Закона](#), их работников.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Абзац утратил силу. - [Распоряжение](#) администрации г. Красноярска от 17.02.2021 N 47-р.

Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней с даты ее регистрации.
(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 17.02.2021 N 47-р)

В случае обжалования отказа в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока внесения таких исправлений жалоба подлежит рассмотрению в течение пяти рабочих дней с даты ее регистрации.

Абзац утратил силу. - [Распоряжение](#) администрации г. Красноярска от 19.10.2020 N 341-р.

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной [частью 1.1 статьи 16](#) Закона, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

(абзац введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 22.10.2018 N 364-р)

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

(абзац введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 22.10.2018 N 364-р)

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с [частью 1 статьи 11.2](#) Закона, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

(п. 5.2 в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 23.05.2018 N 197-р)

КонсультантПлюс: примечание.

Нумерация пунктов дана в соответствии с изменениями, внесенными [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 17.02.2021 N 47-р.

5.4. Должностное лицо или орган, уполномоченные на рассмотрение жалобы, оставляют жалобу без ответа в следующих случаях:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, муниципального служащего, а также членов их семей;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, данные о Заявителе (фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование юридического лица и (или) адрес);

3) жалоба направлена не по компетенции.

Должностное лицо или орган, уполномоченные на рассмотрение жалобы, сообщают Заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение трех рабочих дней с даты регистрации жалобы, если его фамилия и адрес поддаются прочтению.

(п. 5.4 введен [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 17.02.2021 N 47-р)

Руководитель главного
управления образования
Н.И.ЖИЛИНСКАЯ

Приложение 1
к административному регламенту
предоставления 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,
расположенных на территории
города Красноярска

**СВЕДЕНИЯ
О МЕСТЕ НАХОЖДЕНИЯ, КОНТАКТНЫХ ДАННЫХ, ГРАФИКЕ РАБОТЫ
ОРГАНОВ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ**

Утратили силу. - [Распоряжение](#) администрации г. Красноярска от 23.05.2018 N 197-р.

Приложение 2
к административному регламенту
предоставления 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,
расположенных на территории
города Красноярска

**БЛОК-СХЕМА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ
ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ОБЩЕДОСТУПНОГО И БЕСПЛАТНОГО
ДОШКОЛЬНОГО, НАЧАЛЬНОГО ОБЩЕГО, ОСНОВНОГО ОБЩЕГО,
СРЕДНЕГО ОБЩЕГО ОБРАЗОВАНИЯ, А ТАКЖЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ
УЧРЕЖДЕНИЯХ, РАСПОЛОЖЕННЫХ НА ТЕРРИТОРИИ
ГОРОДА КРАСНОЯРСКА**

Список изменяющих документов
(в ред. Распоряжений администрации г. Красноярска от 09.10.2013 N 226-р,
от 22.07.2016 N 227-р)



Руководитель главного
управления образования
Н.И.ЖИЛИНСКАЯ

Приложение 3
к Административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги по предоставлению
информации об организации
общедоступного и бесплатного
дошкольного, начального
общего, основного общего,
среднего общего
образования, также
дополнительного образования
в общеобразовательных учреждениях,
расположенных на территории

города Красноярска

МЕТОДИКА РАСЧЕТА И КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Список изменяющих документов
(введена [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска
от 22.07.2016 N 227-р;
в ред. Распоряжений администрации г. Красноярска от 04.12.2017 N 363-р,
от 23.05.2018 N 197-р)

Показатель 1. Актуальность размещаемой информации о порядке предоставления муниципальной услуги (далее - МУ).

Единица измерения - проценты.

Нормативное значение показателя - 100.

Источник информации - официальный сайт администрации города.

Расчет показателя (пояснения):

$$П_{АИ} = (A_{МП} + A_{ГП} + A_T + A_{АР} + A_{ФЗ}) \times 100\%,$$

где:

$A_{МП}$ - информация о местах приема заявителей по вопросам предоставления МУ, в том числе прием заявлений и выдача результата предоставления МУ, адрес, номер кабинета.

При оценке показателя необходимо также учитывать реализована ли возможность подать документы на предоставление МУ через МФЦ.

$A_{ГП}$ - наличие актуальной информации о графике приема заявителей по вопросам предоставления МУ, включает дни недели, время приема, время обеда (при наличии);

A_T - наличие актуальной информации о справочных телефонах, по которым можно получить консультацию по вопросам предоставления МУ;

$A_{АР}$ - наличие актуальной редакции административного регламента (далее - АР) предоставления МУ;

$A_{ФЗ}$ - наличие актуальной редакции формы заявления на предоставление МУ.

Показатель представляет собой сумму баллов, за каждую размещенную на сайте позицию. В случае актуальности размещенной информации присваивается 0,2 балла, иначе 0 баллов. Нормативное значение показателя равно 100. Отклонение от нормы говорит о некачественном предоставлении МУ с точки зрения актуальности размещаемой информации.

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 04.12.2017 N 363-р)

Показатель 2. Соблюдение срока предоставления МУ.

Единица измерения - проценты.

Нормативное значение показателя - 100.

Для оценки показателей осуществляется выборка обращений граждан за предоставлением МУ за прошедший год.

Источник информации: система электронного документооборота (далее - СЭД).

Показатель рассчитывается на основе выборки обращений за МУ в период, за который проводится оценка качества.

Расчет показателя (пояснения):

$$P_{СП} = \frac{\sum_{i=1}^k S_i}{k \times S_N} \times 100\%,$$

где:

k - количество МУ из выборки;

S_i - фактический срок предоставления каждой МУ из выборки;

S_N - срок предоставления МУ, установленный в АР.

Показатель представляет собой отношение фактического срока рассмотрения обращений за МУ к суммарному сроку рассмотрения этих же обращений в соответствии со сроком, установленным АР.

Фактический срок рассмотрения обращения за МУ определяется периодом времени с момента (даты) регистрации заявления до даты исполнения (направления или выдачи ответа Заявителю). Срок предоставления МУ согласно АР представляет собой максимальный срок предоставления МУ, закрепленный в стандарте АР. Значение показателя меньше или равно 100% говорит о том, что МУ предоставлены без нарушения сроков (в срок или ранее), установленных АР. Следовательно, МУ предоставлена качественно.

Показатель 3. Доля обращений за предоставлением МУ, в отношении которых осуществлено досудебное обжалование действий органов и должностных лиц при предоставлении МУ, в общем количестве обращений за МУ.

Единица измерения: проценты.

Нормативное значение: 0.

Источник информации: СЭД.

Расчет показателя (пояснение):

$$P_{Дж} = \frac{K_{Ж}}{K_{ОБ}} \times 100\%,$$

где:

K_Ж - количество обращений, в отношении которых поданы обоснованные жалобы на действия органа или должностных лиц при предоставлении МУ, поступивших в период, за который проводится оценка качества;

K_{ОБ} - количество обращений за МУ в период, за который проводится оценка качества.

Под обоснованными жалобами на действия органов и должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги понимаются в том числе жалобы в соответствии с перечнем оснований для досудебного обжалования решений и действий (бездействия) органа или должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, установленные [статьей 11.1 Закона](#).

(в ред. [Распоряжения](#) администрации г. Красноярска от 23.05.2018 N 197-р)

1) - 7) Утратили силу. - [Распоряжение](#) администрации г. Красноярска от 23.05.2018 N 197-р.

Нормативное значение показателя равно 0. Наличие обоснованных жалоб, связанных с предоставлением МУ (как минимум одной и более), говорит о нарушении АР и иных нормативных актов, и соответственно о некачественном предоставлении МУ.

Показатель 4. Доля обращений за МУ, в отношении которых принято судом решение о неправомерности действий органов при предоставлении МУ, в общем количестве обращений за МУ.

Единица измерения: проценты.

Нормативное значение: 0.

Источник информации: СЭД.

Расчет показателя (пояснение):

$$P_{дс} = \frac{K_{CP}}{K_{ОБ}} \times 100\%,$$

где:

K_{CP} - количество обращений за МУ, для которых осуществлено судебное обжалование действий органа или должностных лиц при предоставлении МУ (отказов в предоставлении МУ, признанных незаконными в судебном порядке; удовлетворенных исков, поданных в отношении МУ, и т.п.), поступивших в период, за который проводится оценка качества;

$K_{ОБ}$ - количество обращений за МУ в период, за который проводится оценка качества.

Нормативное значение показателя равно 0. Наличие обращений, в отношении которых судом принято решение о неправомерности действий органов (как минимум одного и более), говорит о нарушении АР и иных нормативных актов, и соответственно о некачественном предоставлении МУ.

Показатель 5. Соблюдение сроков регистрации заявлений на предоставление МУ.

Показатель применяется только для МУ, предоставляемых в электронной форме.

Единица измерения: проценты.

Нормативное значение показателя - 100.

Источник информации: СЭД.

Расчет показателя (пояснение):

$$P_{CP} = \frac{\sum_{i=1}^k S_i}{k \times S_N} \times 100\%,$$

где:

k - количество МУ из выборки;

S_i - фактический срок регистрации каждого заявления из выборки;

S_N - срок регистрации заявления, установленный в АР.

Показатель рассчитывается на основе выборки заявлений на предоставление МУ, поступивших в администрацию города в электронном виде (через единый и региональный порталы государственных и МУ, официальный сайт администрации) в период, за который проводится оценка качества.

Данный показатель представляет собой отношение фактического срока регистрации заявлений к сроку регистрации этих же заявлений в соответствии со сроком, закрепленным в АР. Фактический срок регистрации заявления считается с даты поступления заявления в информационную систему до даты регистрации. Срок регистрации заявления согласно АР представляет собой максимальный срок регистрации заявления на предоставление МУ, закрепленный в стандарте АР.

Значение показателя меньше или равно 100% говорит о том, что сроки регистрации не нарушены. Следовательно, МУ предоставлена качественно.

Приложение 4
к Административному регламенту
предоставления 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,
расположенных на территории
города Красноярска

Список изменяющих документов
(введено [Распоряжением](#) администрации г. Красноярска от 22.07.2016 N 227-р)

_____ (реестровый номер
муниципальной услуги)

Руководителю главного управления
образования администрации города

от _____

_____ (Ф.И.О. полностью)

проживающего по адресу:

_____ (номер контактного телефона)

ОБРАЩЕНИЕ (ЗАПРОС)

Прошу предоставить информацию об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования
(нужное подчеркнуть)

В _____ .
(указать общеобразовательное учреждение, расположенное

на территории города Красноярска)

Приложения:

1. _____ на _____ л. в 1 экз.
2. _____ на _____ л. в 1 экз.

Всего приложений на _____ л.

(дата)

(подпись Заявителя)

Регистрационный номер заявления	Дата, время принятия заявления	Документы, удостоверяющие личность Заявителя, проверены. Заявление принял	
		Ф.И.О.	Подпись