

МЭРИЯ ГОРОДА ЯРОСЛАВЛЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 13 июля 2012 г. N 1479

**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
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ, РАСПОЛОЖЕННЫХ НА ТЕРРИТОРИИ
ГОРОДА ЯРОСЛАВЛЯ**

Список изменяющих документов
(в ред. Постановлений Мэрии г. Ярославля от 20.08.2014 [N 2062](#),
от 18.04.2016 [N 525](#), от 18.10.2017 [N 1433](#))

В соответствии с Федеральным [законом](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", постановлениями мэрии города Ярославля от 31.08.2010 [N 3588](#) "О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг", от 13.12.2011 [N 3372](#) "Об организации работы по разработке административных регламентов предоставления муниципальных услуг и внесения изменений в административные регламенты предоставления муниципальных услуг"

МЭРИЯ ГОРОДА ЯРОСЛАВЛЯ ПОСТАНОВЛЯЕТ:

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 образовательных организациях, расположенных на территории города Ярославля (приложение).

(в ред. [Постановления](#) Мэрии г. Ярославля от 20.08.2014 N 2062)

2. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя мэра города Ярославля по социальной политике.

(в ред. [Постановления](#) Мэрии г. Ярославля от 20.08.2014 N 2062)

3. Постановление вступает в силу со дня, следующего за днем его официального опубликования.

Мэр
г. Ярославля
Е.Р.УРЛАШОВ

Приложение
к постановлению
мэрии г. Ярославля
от 13.07.2012 N 1479

**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
ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ, РАСПОЛОЖЕННЫХ НА ТЕРРИТОРИИ
ГОРОДА ЯРОСЛАВЛЯ**

Список изменяющих документов
(в ред. Постановлений Мэрии г. Ярославля от 20.08.2014 [N 2062](#),
от 18.04.2016 [N 525](#), от 18.10.2017 [N 1433](#))

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. 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 образовательных организациях, расположенных на территории города Ярославля (далее - административный регламент), разработан в целях оптимизации (повышения качества) исполнения муниципальной услуги и доступности ее результата, определяет порядок предоставления 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 образовательных организациях, расположенных на территории города Ярославля (далее - муниципальная услуга).

(в ред. [Постановления](#) Мэрии г. Ярославля от 20.08.2014 N 2062)

1.2. Заявителями при предоставлении муниципальной услуги являются физические и юридические лица (далее - заявители).

1.3. Структурным подразделением мэрии города Ярославля, непосредственно предоставляющим муниципальную услугу, является департамент образования мэрии города Ярославля (далее - департамент).

Место нахождения: город Ярославль, Волжская набережная, дом 27.

Почтовый адрес: 150000, город Ярославль, Волжская набережная, дом 27.

График работы: понедельник - четверг с 8.30 до 12.30, с 13.18 до 17.30, пятница с 8.30 до 12.30, с 13.18 до 16.30.

Прием по вопросам предоставления муниципальной услуги ведется по адресу: город Ярославль, Волжская набережная, дом 27, в часы работы департамента.

Справочные телефоны:

- приемная: (4852) 40-51-00;

- общий отдел: (4852) 40-51-28, 40-51-29, телефон/факс: (4852) 30-46-73;

- отдел общего образования: (4852) 40-51-07, 40-51-15;

(в ред. [Постановления](#) Мэрии г. Ярославля от 18.04.2016 N 525)

- отдел развития муниципальной системы образования: (4852) 40-51-03, 40-51-09;

(абзац введен [Постановлением](#) Мэрии г. Ярославля от 18.04.2016 N 525; в ред. [Постановления](#) Мэрии г. Ярославля от 18.10.2017 N 1433)

- отдел дошкольного образования: (4852) 40-51-42, 40-51-43;

- отдел дополнительного образования и воспитательной работы: (4852) 40-51-18, 40-51-19, 40-51-20.

Адрес электронной почты: edudep@city-yar.ru, uomyar@yandex.ru.

1.4. Информация о предоставлении муниципальной услуги размещается на официальном портале города Ярославля в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": www.city-yaroslavl.ru, официальном сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": www.yar-edudep.ru, на информационном стенде в департаменте, а также в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал): www.gosuslugi.ru.
(в ред. [Постановления](#) Мэрии г. Ярославля от 20.08.2014 N 2062)

1.5. Предоставление информации заявителям по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, производится работниками общего отдела департамента.

Консультации предоставляются в устной форме при личном обращении, посредством телефонной связи либо с использованием электронного информирования.

Консультирование допускается в течение установленного рабочего времени.

При консультировании заявителю дается точный и исчерпывающий ответ на поставленные вопросы.

Если ответ на поставленный вопрос не может быть дан работником самостоятельно или подготовка ответа требует времени, заявителю должно быть предложено направить письменное обращение либо назначено другое время для получения информации.

Консультирование в устной форме при личном обращении осуществляется в пределах 15 минут.

Консультирование по телефону осуществляется в пределах 5 минут. При консультировании по телефону работники департамента должны назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, а затем в вежливой форме дать точный и понятный ответ на поставленные вопросы.

2. 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 образовательных организациях, расположенных на территории города Ярославля.
(в ред. [Постановления](#) Мэрии г. Ярославля от 20.08.2014 N 2062)

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу: департамент образования мэрии города Ярославля.

Для предоставления муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, включенных в [перечень](#) услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами городского самоуправления муниципальных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг,

утвержденный решением муниципалитета города Ярославля от 07.07.2011 N 502.

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 образовательных организациях, расположенных на территории города Ярославля.
(в ред. [Постановления](#) Мэрии г. Ярославля от 20.08.2014 N 2062)

2.4. Перечень предоставляемой информации по вопросам предоставления муниципальной услуги:

- наименование, место нахождения, почтовый адрес муниципальных образовательных организаций (юридические и фактические адреса);
(в ред. [Постановления](#) Мэрии г. Ярославля от 20.08.2014 N 2062)

- режим работы муниципальных образовательных организаций;
(в ред. [Постановления](#) Мэрии г. Ярославля от 20.08.2014 N 2062)

- образовательные программы, реализуемые муниципальными образовательными организациями;
(в ред. [Постановления](#) Мэрии г. Ярославля от 20.08.2014 N 2062)

- годовой календарный учебный график муниципальных общеобразовательных организаций;
(в ред. [Постановления](#) Мэрии г. Ярославля от 20.08.2014 N 2062)

- порядок зачисления в муниципальные образовательные организации города Ярославля;
(в ред. [Постановления](#) Мэрии г. Ярославля от 20.08.2014 N 2062)

- количество групп, классов, объединений дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях, их комплектность;
(в ред. [Постановления](#) Мэрии г. Ярославля от 20.08.2014 N 2062)

- номера телефонов руководителей муниципальных образовательных организаций;
(в ред. [Постановления](#) Мэрии г. Ярославля от 20.08.2014 N 2062)

- иные вопросы, касающиеся организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях, находящихся в ведении департамента.
(в ред. [Постановления](#) Мэрии г. Ярославля от 20.08.2014 N 2062)

2.5. Общий срок предоставления муниципальной услуги составляет 7 рабочих дней, в том числе срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, - 1 рабочий день.

2.6. Возможность приостановления муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрена.

2.7. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Федеральный [закон](#) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

- Федеральный [закон](#) от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";
(в ред. [Постановления](#) Мэрии г. Ярославля от 20.08.2014 N 2062)

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

- Федеральный [закон](#) от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

- Федеральный [закон](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- [решение](#) муниципалитета города Ярославля от 16.10.1995 N 42 "Об Уставе города Ярославля" ("Городские новости", N 42, 19 - 25.10.1995).

(в ред. [Постановления](#) Мэрии г. Ярославля от 18.04.2016 N 525)

2.8. Заявители могут обратиться непосредственно в департамент: в ходе личного приема или по телефону, направить запрос по почте, по информационным системам общего пользования (через официальный сайт департамента в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на адрес электронной почты), посредством факсимильной связи.

Заявители могут получить интересующую их информацию об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в образовательных организациях, расположенных на территории города Ярославля, в электронном виде на официальном сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в соответствующих разделах.

(абзац введен [Постановлением](#) Мэрии г. Ярославля от 18.10.2017 N 1433)

В случае направления письменного запроса для получения муниципальной услуги заявителем предоставляется [запрос](#) по форме согласно приложению 1 к административному регламенту.

2.9. Оснований для отказа в приеме запроса, поступившего в предусмотренной [пунктом 2.8](#) административного регламента форме, не предусмотрено.

2.10. Оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги не предусмотрено.

2.11. Предоставление муниципальной услуги осуществляется без взимания платы, за исключением случаев, если объем предоставляемой информации превышает определенный Правительством Российской Федерации объем информации, предоставляемой на бесплатной основе.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги - 15 минут.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги - 15 минут.

2.13. Максимальный срок регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги - 2 часа.

2.14. Место предоставления муниципальной услуги (места информирования, ожидания и приема заявителей) располагается в здании департамента.

В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается возможность доступа к местам общественного пользования (туалетам).

Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, письменными столами (стойками) и

стульями.

Информационные стенды должны содержать образцы заполнения запроса, необходимого для предоставления муниципальной услуги, график приема заявителей, информацию о телефонах для справок, а также текст административного регламента, извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги.
(в ред. [Постановления](#) Мэрии г. Ярославля от 18.04.2016 N 525)

Места ожидания должны иметь условия, удобные для граждан. Места ожидания оборудуются стульями.

Прием заявителей осуществляется в служебных кабинетах:

- директора и заместителя директора департамента;

- начальников общего отдела, отдела общего образования, отдела развития муниципальной системы образования, отдела дошкольного образования, отдела дополнительного образования и воспитательной работы департамента;
(в ред. [Постановления](#) Мэрии г. Ярославля от 18.04.2016 N 525)

- работников общего отдела, отдела общего образования, отдела развития муниципальной системы образования, отдела дошкольного образования, отдела дополнительного образования и воспитательной работы департамента.
(в ред. [Постановления](#) Мэрии г. Ярославля от 18.04.2016 N 525)

Места приема оборудуются стульями и должны соответствовать установленным санитарным, противопожарным и иным нормам и правилам.

В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается возможность доступа инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.
(абзац введен [Постановлением](#) Мэрии г. Ярославля от 18.04.2016 N 525)

2.15. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются соблюдение сроков ее предоставления, а также отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей.

Ошибки, опечатки, допущенные в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, подлежат исправлению в течение 3 рабочих дней со дня регистрации письменного запроса заявителя.

2.16. При предоставлении муниципальной услуги в электронном виде заявители в целях получения информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в образовательных организациях, расположенных на территории города Ярославля, обращаются напрямую на официальный сайт департамента.
(п. 2.16 в ред. [Постановления](#) Мэрии г. Ярославля от 18.10.2017 N 1433)

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает следующие административные процедуры:

3.1.1. При рассмотрении письменного запроса:

- прием и регистрация запроса - 2 часа;

- рассмотрение запроса - 4 рабочих дня;

- принятие директором или заместителями директора департамента (далее - должностные лица) решения о предоставлении информации - 2 рабочих дня;

- выдача (направление) заявителю результата предоставления муниципальной услуги - 1 рабочий день.

3.1.2. При рассмотрении устного запроса:

а) в ходе личного приема у должностных лиц:

- запись на личный прием;

- проведение личного приема в соответствии с графиком;

б) в ходе личного приема начальниками общего отдела, отдела общего образования, отдела развития муниципальной системы образования, отдела дошкольного образования, отдела дополнительного образования и воспитательной работы департамента (далее - начальник отдела) или работниками общего отдела департамента, отдела общего образования, отдела развития муниципальной системы образования, отдела дошкольного образования, отдела дополнительного образования и воспитательной работы департамента (далее - работник отдела) либо при обращении к ним по телефону.

(в ред. [Постановления](#) Мэрии г. Ярославля от 18.04.2016 N 525)

3.2. Последовательность административных процедур приведена в [блок-схеме](#) (приложение 2 к административному регламенту).

3.3. Административные процедуры при рассмотрении письменного запроса.

3.3.1. Прием и регистрация запроса.

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в департамент с [запросом](#) по форме, установленной приложением 1 к административному регламенту.

Запрос может быть полностью рукописным, полностью изготовленным с использованием компьютерной техники, изготовленным с использованием распечатанного с официального портала города Ярославля, официального портала департамента или Единого портала и заполненного рукописно бланка заявления.

(в ред. [Постановления](#) Мэрии г. Ярославля от 20.08.2014 N 2062)

Ответственными за выполнение административной процедуры являются работники общего отдела департамента.

Работник общего отдела департамента в течение 2 часов регистрирует запрос и направляет его должностному лицу.

3.3.2. Рассмотрение запроса.

Основанием для начала административной процедуры является получение зарегистрированного запроса должностным лицом.

Должностное лицо в течение 3 часов принимает решение о рассмотрении запроса и подготовке информации в виде резолюции начальнику соответствующего отдела. Запрос с резолюцией поступает начальнику отдела незамедлительно.

Ответственными за выполнение административной процедуры являются начальник отдела и работник отдела.

Начальник отдела в течение 2 часов рассматривает запрос и в виде резолюции дает поручение работнику отдела о рассмотрении запроса и подготовке информации. Запрос с резолюцией поступает работнику отдела незамедлительно.

Работник отдела в течение 2 рабочих дней рассматривает запрос и подготавливает запрашиваемую информацию в форме письма.

Подготовленная информация передается начальнику отдела, который в течение 1 рабочего дня проверяет и согласовывает информацию. В случае несогласия с содержанием информации начальник отдела возвращает ее работнику отдела для доработки, которая осуществляется незамедлительно. Согласованная информация в тот же день передается должностному лицу для принятия решения о предоставлении информации.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 4 рабочих дня.

3.3.3. Принятие директором или заместителями директора департамента решения о предоставлении информации.

Основанием для начала административной процедуры является получение должностным лицом подготовленной и согласованной информации по запросу заявителя.

Ответственным за выполнение административной процедуры является должностное лицо.

Должностное лицо в течение 1 рабочего дня рассматривает подготовленную по запросу заявителя информацию и принимает решение о предоставлении информации, подписывая соответствующее письмо.

В случае наличия замечаний по содержанию информации и (или) по ее оформлению должностное лицо направляет информацию начальнику отдела на доработку. Доработанная в течение 1 рабочего дня информация передается начальником отдела должностному лицу для подписания.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 2 рабочих дня.

3.3.4. Выдача (направление) заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является получение подписанной должностным лицом информации работником общего отдела департамента.

Ответственным за выполнение административной процедуры является работник общего отдела департамента.

Работник общего отдела департамента в течение текущего рабочего дня регистрирует информацию и направляет ее заявителю по почте. Почтовые расходы с заявителя не взимаются, за исключением случаев, если объем предоставляемой информации превышает определенный Правительством Российской Федерации объем информации, предоставляемой на бесплатной основе. В случае превышения объема предоставляемой информации над установленным Правительством Российской Федерации объемом информации, предоставляемой бесплатно, заявителю в течение 1 рабочего дня направляется уведомление с указанием размера, реквизитов и сроков внесения платы за предоставление информации.

По желанию заявителя работник общего отдела департамента после регистрации информации в течение 2 часов направляет электронную версию информации на электронный

адрес заявителя или электронный адрес, указанный в запросе.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 1 рабочий день.

3.4. Административные процедуры при рассмотрении устного запроса.

3.4.1. Запись на личный прием.

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя (представителя заявителя, в случае если заявителем является юридическое лицо (далее - представитель заявителя) на личный прием к должностным лицам.

Ответственным за выполнение административной процедуры является секретарь директора департамента.

Личный прием осуществляется по предварительной записи в соответствии с ежемесячным графиком личного приема, утверждаемым заместителем мэра города Ярославля по социальной политике.

(в ред. [Постановления](#) Мэрии г. Ярославля от 20.08.2014 N 2062)

Запись на личный прием осуществляет секретарь директора департамента при обращении заявителя (представителя заявителя) лично или по телефону: (4852) 40-51-00.

Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, секретарь директора департамента в вежливой и корректной форме разъясняет заявителю (представителю заявителя), куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Заявителю (представителю заявителя) в устной форме сообщается дата, место и время проведения личного приема.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 10 минут.

Секретарь директора департамента ведет журнал записи на личный прием. В журнал заносится следующая информация:

- фамилия, имя, отчество заявителя (представителя заявителя);
- контактный телефон;
- почтовый адрес для направления письменного ответа;
- тема обращения.

В день приема журнал передается должностному лицу, осуществляющему личный прием.

3.4.2. Проведение личного приема в соответствии с графиком.

Основанием для начала административной процедуры является прибытие заявителя (представителя заявителя) на личный прием к должностным лицам в соответствии с предварительной записью.

Ответственными за выполнение административной процедуры являются должностные лица, осуществляющие прием.

При обращении на личный прием заявитель (представитель заявителя) предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также документ, подтверждающий полномочия представителя.

Должностные лица, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение заявителя (представителя заявителя) и дают заявителю (представителю заявителя) с его согласия ответ в устной форме.

В случае несогласия заявителя (представителя заявителя) с дачей устного ответа либо в случае необходимости подготовки подробной информации должностные лица, осуществляющие личный прием, дают поручение в виде резолюции начальнику отдела о подготовке письменного ответа по существу вопросов, поставленных в устном обращении.

В ходе личного приема заявитель (представитель заявителя) может оставить на рассмотрение письменный запрос, который подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном [пунктом 3.3](#) административного регламента.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 20 минут.

Продолжительность личного приема заявителя (представителя заявителя) у должностного лица не должна превышать 20 минут.

После завершения личного приема работник общего отдела департамента оформляет карточки личного приема с занесением в них информации из журнала записи на личный прием.

При необходимости подготовки письменного ответа на устный запрос, поступивший в ходе личного приема, карточки личного приема с резолюцией должностного лица, осуществлявшего прием, направляются на рассмотрение в соответствии с [подпунктами 3.3.2 - 3.3.4](#) административного регламента.

3.4.3. Рассмотрение запроса начальниками отделов или работниками отделов в ходе личного приема либо при обращении к ним по телефону.

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя (представителя заявителя) к начальникам отделов или работникам отделов лично или по телефону.

Ответственными за выполнение административной процедуры являются начальники отделов, работники отделов.

При обращениях заявителя (представителя заявителя) в ходе личного приема или по телефону работники отделов подробно, в вежливой, корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

При ответе на телефонный звонок работник отдела должен назвать свою фамилию, имя, отчество, должность.

Если ответ на поставленный вопрос не может быть дан работником отдела самостоятельно или подготовка ответа требует времени, заявителю (представителю заявителя) должно быть предложено направить письменное обращение либо назначено другое время для получения информации.

Если обращение заявителя (представителя заявителя) содержит вопросы, не входящие в компетенцию работника отдела или не предусмотренные административным регламентом, работник отдела должен проинформировать об этом заявителя (представителя заявителя) и сообщить, в какой орган или к какому работнику отдела ему следует обратиться.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 15 минут.

Обращение по телефону осуществляется в течение установленного рабочего времени в

пределах 5 минут.

Время ожидания при личном обращении заявителя (представителя заявителя) к работнику отдела для получения муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.
(в ред. [Постановления](#) Мэрии г. Ярославля от 20.08.2014 N 2062)

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Текущий контроль за принятием решений, соблюдением и исполнением положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется заместителем директора департамента, курирующим данное направление деятельности, непосредственно при предоставлении муниципальной услуги, а также путем организации проведения проверок в ходе предоставления муниципальной услуги. По результатам проверок заместитель директора департамента дает указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их исполнение.

Текущий контроль может включать рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заинтересованных лиц, содержащие жалобы на решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.2. Оценка качества предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

Последующий контроль за исполнением административного регламента осуществляется департаментом социально-экономического развития города мэрии города Ярославля путем проведения проверок в порядке, установленном постановлением мэрии города Ярославля.
(п. 4.2 в ред. [Постановления](#) Мэрии г. Ярославля от 18.04.2016 N 525)

4.3. По результатам проверок лица, допустившие нарушения административного регламента, привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с [Трудовым кодексом](#) Российской Федерации, законодательством о муниципальной службе.

За неправомерные решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, являющиеся административными правонарушениями или преступлениями, виновные лица привлекаются к административной или уголовной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Заявители вправе обжаловать решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в порядке, установленном [разделом 5](#) административного регламента.

4.5. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны заявителей обеспечивается посредством открытости деятельности департамента при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.
(п. 4.5 введен [Постановлением](#) Мэрии г. Ярославля от 18.10.2017 N 1433)

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДЕПАРТАМЕНТА, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ ДЕПАРТАМЕНТА

5.1. Заявитель имеет право на судебное и досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принимаемых (осуществляемых) в ходе предоставления

муниципальной услуги.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут быть решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
(в ред. [Постановления](#) Мэрии г. Ярославля от 20.08.2014 N 2062)

4) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области, муниципальными правовыми актами;
(в ред. [Постановления](#) Мэрии г. Ярославля от 20.08.2014 N 2062)

5) требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области, муниципальными правовыми актами;
(в ред. [Постановления](#) Мэрии г. Ярославля от 20.08.2014 N 2062)

6) отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданной в результате предоставления муниципальной услуги информации;

7) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя.
(абзац введен [Постановлением](#) Мэрии г. Ярославля от 20.08.2014 N 2062)

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

Необходимая информация и документы должны быть предоставлены заявителю не позднее 3 рабочих дней со дня поступления в департамент письменного запроса заявителя.

Жалоба подается в департамент, в мэрию города Ярославля в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме.
(в ред. [Постановления](#) Мэрии г. Ярославля от 20.08.2014 N 2062)

Жалобы на решения, принятые директором департамента, подаются в мэрию города Ярославля на имя заместителя мэра города Ярославля по социальной политике по адресу: 150999, г. Ярославль, ул. Андропова, д. 6, электронная почта: ud@city-yar.ru.
(в ред. [Постановлений](#) Мэрии г. Ярославля от 20.08.2014 N 2062, от 18.10.2017 N 1433)

5.4. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального портала города Ярославля, Единого портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.
(п. 5.4 в ред. [Постановления](#) Мэрии г. Ярославля от 20.08.2014 N 2062)

5.5. Жалоба должна содержать:

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

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, 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) департамента, должностного лица либо муниципального служащего департамента;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) департамента, должностного лица либо муниципального служащего департамента. Заявителем могут быть предоставлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.6. Жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.
(п. 5.6 в ред. [Постановления](#) Мэрии г. Ярославля от 20.08.2014 N 2062)

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

- об удовлетворении жалобы, в том числе в форме принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданной в результате предоставления муниципальной услуги информации, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

- об отказе в удовлетворении жалобы.
(п. 5.7 в ред. [Постановления](#) Мэрии г. Ярославля от 20.08.2014 N 2062)

5.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 5.7](#) административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления имеющиеся материалы незамедлительно направляются в органы прокуратуры.
(в ред. [Постановления](#) Мэрии г. Ярославля от 20.08.2014 N 2062)

5.10. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения, действия (бездействие), принимаемые, осуществляемые при предоставлении муниципальной услуги, предусмотрены [Положением](#) об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения, действия (бездействие), принимаемые, осуществляемые при предоставлении муниципальных услуг, утвержденным постановлением мэрии города Ярославля от 23.04.2014 N 996.
(п. 5.10 введен [Постановлением](#) Мэрии г. Ярославля от 18.04.2016 N 525)

к административному регламенту

Директору департамента образования
мэрии города Ярославля

_____ (инициалы, фамилия)

от _____
(фамилия, имя, отчество заявителя)

_____ ,
проживающего по адресу:

_____ (почтовый адрес,

_____ телефон, адрес электронной почты)

запрос.

Прошу предоставить мне информацию о

_____.

Ответ прошу (нужное отметить):

отправить по почте;

выдать при личном обращении;

направить по электронной почте.

" ____ " _____ г.

_____ (личная подпись)

_____ (инициалы, фамилия)

Приложение 2
к административному регламенту

БЛОК-СХЕМА
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР



