

УТВЕРЖДАЮ
Директор
МБУДО «Детская школа искусств №6
г. Владивостока»

Л.А. Коргунова
17 августа 2016 г.

РЕГЛАМЕНТ

предоставления услуги

«Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках»

МБУДО «Детская школа искусств № 6 г. Владивостока»

1. Общие положения

1.1. Регламент предоставления услуги «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках» разработан в целях предоставления услуги муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования «Детская школа искусств № 6 г. Владивостока».

1.2. Данный Регламент устанавливает порядок, определяет сроки и последовательность процедур и действий Образовательного учреждения при предоставлении услуги.

1.3. Получателем услуги являются физические лица, заинтересованные в получении услуги (далее - заявитель).

2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги: предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств № 6 г. Владивостока».

2.2. Наименование учреждения, предоставляющего услугу:

Место нахождения: 690039, г. Владивосток, ул. Русская, 21

Телефон: 232-13-47, 2580-580- директор, 232-34-49 - заместитель директора.

Адрес электронной почты: art_6vlad@mail.ru

Приемные дни и часы: понедельник-пятница с 10.00 до 16.00, перерыв на обед с 13.00 до 13.45.

2.3. Результат предоставления услуги: результатом предоставления услуги является получение заявителем информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках Образовательного учреждения.

Ответственным за предоставление услуги в Образовательном учреждении является директор.

2.4. Срок предоставления услуги:

- предоставление информации в форме письменного информирования – в течение 10 дней со дня регистрации письменного запроса;

- предоставление информации при личном обращении заявителя – в течение 15 минут;

- предоставление информации по телефону - в момент обращения заявителя, разговор не должен превышать более 10 минут.

- предоставление информационных материалов посредством электронной рассылки - в течение 10 дней.

2.5. Правовые основания для предоставления услуги:

- Конституция Российской Федерации;

- Федеральный закон Российской Федерации от 13.01.1996 № 12-ФЗ «Об образовании» (с изменениями и дополнениями);

- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- постановление Правительства Российской Федерации от 07.03.1995г. № 233 «Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении дополнительного образования детей»;

- Решение Думы города Владивостока от 29.09.2005г. № 98 «Об утверждении Положения об организации предоставления дополнительного образования детей в городе Владивостоке;

- Устав Образовательного учреждения.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления услуги: для предоставления услуги Образовательным учреждением предоставление документов не требуется.

2.7. Основания для отказа в предоставлении услуги:

- в обращении (письменном, по электронной почте) не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения;

- текст обращения не поддается прочтению;

- заявителю ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.

2.8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении услуги: услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.9. Срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата услуги: максимально допустимое время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной

услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги при личном обращении заявителя не должен превышать 45 минут.

2.10. Требование к помещениям, в которых предоставляется услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении услуги, информационным стендам:

- рабочее место, кабинет лица, ответственного за предоставление услуги, оборудуется информационной табличкой (вывеской) с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности специалиста.

- исполнение услуги осуществляется в рабочем кабинете, на рабочем месте.

- рабочее место, кабинет лица, ответственного за предоставление услуги обеспечивается компьютером, средствами связи, включая Интернет, оргтехникой, канцелярскими принадлежностями.

- места, предназначенные для предоставления услуги, оборудуются информационным стендом, стульями и столами, с наличием бумаги и ручек для возможности оформления документов;

- помещение, в котором исполняется услуга, должно содержать место для ожидания заявителем приема;

- места, в которых исполняется услуга, должны иметь средства пожаротушения и оказания первой медицинской помощи.

Информационные стенды размещаются в удобном для осмотра заявителем месте. На них содержится следующий информационный материал:

сведения о местонахождении, почтовом и электронном адресе, справочных телефонах, времени работы и приема заявителей должностными лицами, сведения о вышестоящей организации, извлечения из текста регламента, блок-схема, порядок получения услуги т.д.

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

3.1. Предоставление услуги включает в себя:

- обращение заявителя в Образовательное учреждение (письменное, личное обращение, по телефону, на электронную почту),

- регистрация заявления (только при письменном обращении или по электронной почте),

- предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках Образовательного учреждения.

3.2. Сведения о порядке предоставления услуги носят открытый общедоступный характер. Основными требованиями к информированию заинтересованных лиц являются:

достоверность предоставляемой информации;

четкость в изложении информации;

полнота информирования;

удобство и доступность получения информации.

Если информация, полученная в учреждении, не удовлетворяет гражданина, то гражданин вправе в письменном виде или устно обратиться в управление культуры администрации г. Владивостока.

3.3. Информация о порядке предоставления услуги размещается непосредственно в Образовательном учреждении и на официальном портале.

3.4. При ответах на телефонные звонки и при личном обращении заявителя административные работники Образовательного учреждения подробно и в корректной форме информируют заявителя по предмету услуги. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании Образовательного учреждения, в которое позвонил заявитель, фамилию, имя, отчество и должность административного работника, принявшего телефонный звонок. Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, административные работники Образовательного учреждения могут предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо предложить возможность нового консультирования по телефону через определенный промежуток времени, а также возможность ответного звонка заявителю.

4. Формы контроля за исполнением регламента

4.1. Директор Образовательного учреждения несет ответственность за исполнение регламента услуги должностными лицами Образовательного учреждения, ответственными за предоставление услуги. Ответственность за несоблюдение регламента закрепляется в должностных инструкциях должностных лиц Образовательного учреждения, ответственных за предоставление услуги.

4.2. Мероприятия по контролю за предоставлением услуги проводятся в форме внутреннего контроля Образовательного учреждения.

4.2.1. Проверки могут быть плановыми (в соответствии с планом основных мероприятий Образовательного учреждения) и оперативными (в случае поступления жалобы от заявителя на неисполнение услуги).

4.3. Управление культуры администрации города осуществляет текущий контроль за исполнением услуги Образовательным учреждением путем проведения проверок соблюдения и исполнения регламента, полнотой и качеством исполнения услуги по предоставлению информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графиках МБУДО «Детская школа искусств № 6 г. Владивостока».

4.4. Принятие решений по устранению нарушений, выявленных проверками и привлечению виновных лиц к ответственности, осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Образовательного учреждения и должностных лиц

5.1. В случае, если заявитель не согласен с результатом оказания услуги, он вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, осуществляемые в ходе предоставления услуги, в досудебном и судебном порядке.

5.2. В досудебном порядке:

5.2.1. При неудовлетворении любой процедурой, связанной с предоставлением услуги, заявитель имеет право обратиться с жалобой в управление культуры администрации города.

5.2.2. При обращении заявителя в письменной форме срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 рабочих дней с момента регистрации такого обращения.

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

5.2.4. По результатам рассмотрения обращения принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении обращения. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

5.3. Обращение не подлежит рассмотрению в следующих случаях:

отсутствия обязательных реквизитов письменного обращения и указаний на предмет обжалования;

подачи обращения лицом, не имеющим полномочий выступать от имени гражданина;

установления факта, что данный заявитель уже многократно обращался с жалобой по этому предмету и ему были даны исчерпывающие письменные ответы при условии, что в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

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

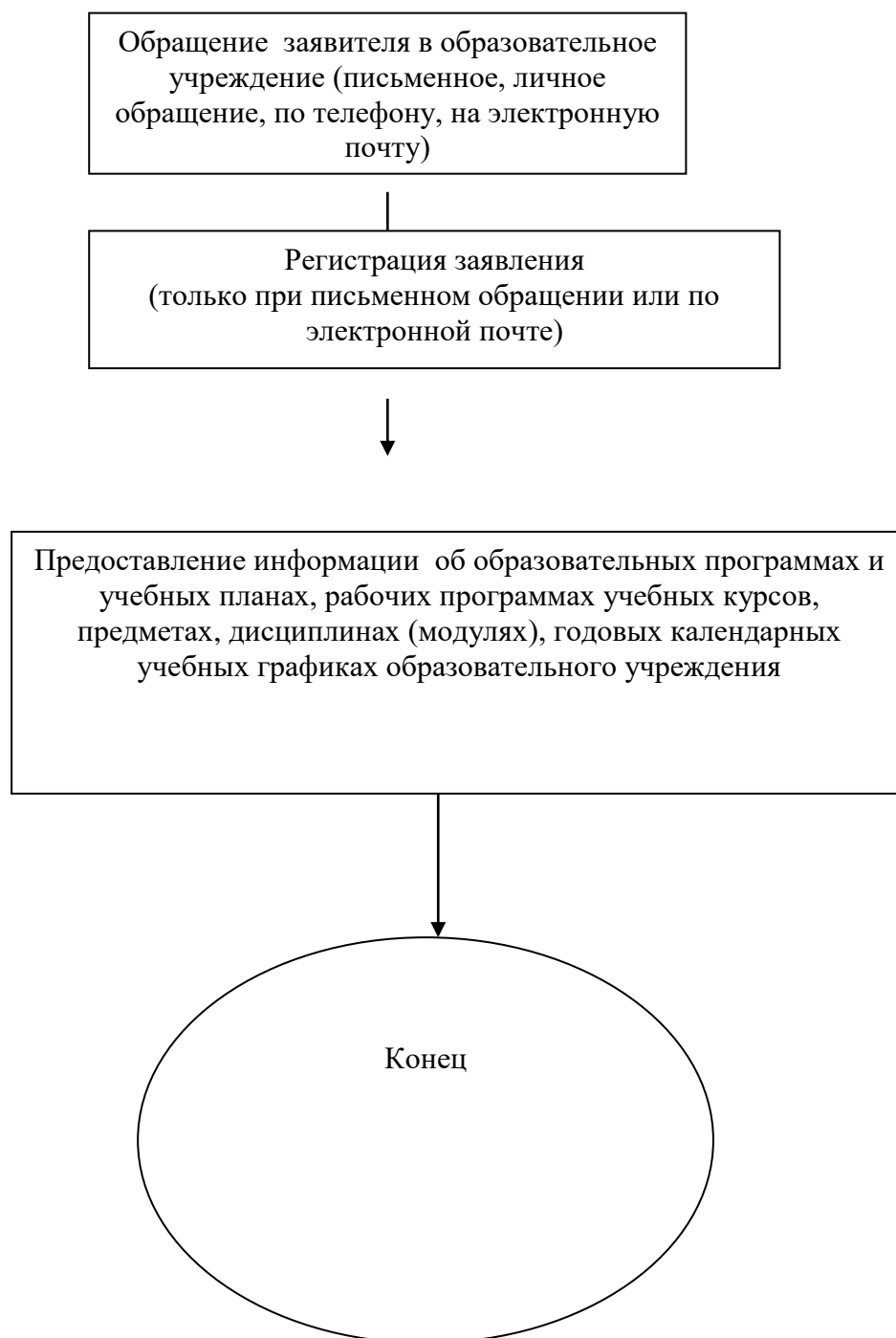
если текст письменного обращения не поддается прочтению, при этом, если прочтению поддается почтовый адрес заявителя, ему сообщается о данной причине отказа в рассмотрении.

Заявителю должно быть сообщено о невозможности рассмотрения его обращения в трехдневный срок со дня его получения.

5.4. Действия (бездействия) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке в сроки, установленные действующим законодательством.

Блок - схема

Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных учебных графика



Заявление
о предоставлении информации об образовательных программах и учебных
планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах
(модулях), годовых календарных учебных графиках

Директору МБУДО _____
наименование учреждения

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить информацию об образовательных программах,
учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах
(модулях), годовых календарных учебных графиках (*нужное подчеркнуть*)

Отделение _____

Специальность _____

Информацию прошу направить

По адресу _____
Индекс, город, улица, дом, кому

По электронной почте _____

Дата _____

Подпись _____

Заявление
о предоставлении информации об образовательных программах и учебных
планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах
(модулях), годовых календарных учебных графиках

Директору МБУДО _____
наименование учреждения

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить информацию об образовательных программах,
учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах
(модулях), годовых календарных учебных графиках (*нужное подчеркнуть*)

Отделение _____

Специальность _____

Информацию прошу направить

По адресу:

По электронной почте

Дата _____

Подпись _____