

# АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

## оказания муниципальной услуги

---

**«Предоставление услуги по организации научно-методического обеспечения деятельности системы образования на территории муниципального образования «Лысьвенский городской округ» (учебно-методические, информационные и организационно-методические услуги)»**

### I. Общие положения

1.1. Настоящий регламент регулирует процедуру оказания муниципальной услуги **«Предоставление услуги по организации научно-методического обеспечения деятельности системы образования на территории муниципального образования «Лысьвенский городской округ» (учебно-методические, информационные и организационно-методические услуги)»**.

1.2. Под заявителями услуги в настоящем Регламенте понимаются: юридические лица - образовательные учреждения в лице администрации ОУ, а также физические лица - педагогические работники, обратившиеся в управление образования либо в МАУ ДПО «ЦНМО», участвующее в предоставлении данной муниципальной услуги.

Получателями муниципальной услуги являются граждане, имеющие право на получение бесплатного дополнительного образования по вопросам повышения квалификации в соответствии с действующим законодательством.

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

Место нахождения МАУ ДПО «ЦНМО» и его почтовый адрес:

618900, Пермский край, г. Лысьва, ул. Кузьмина, д. 20

Телефоны: 8(34249) 2-16-90, 8(34249) 2-63-51

Адрес электронной почты: [cnmo@lysva.in](mailto:cnmo@lysva.in)

Адрес сайта: <http://lysva.biz>

График работы МАУ ДПО «ЦНМО»:

Понедельник - четверг с 08.00 до 17.00; пятница с 08.00 до 16.00, перерыв с 12.00 до 13.00

Выходной: суббота, воскресенье.

Граждане, претендующие на получение муниципальной услуги, имеют право на получение следующей информации:

- об учебно-методических услугах (курсы, семинары, тренинги);
- об информационных услугах (виды и содержание информационных ресурсов)
- об организационно-методических услугах (план-график и программы городских массовых методических мероприятий, тематика и регламент работы городских и районных методических формирований)

Информация о местонахождении, о графике работы, о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется специалистами МАУ ДПО «ЦНМО» при личном контакте, с использованием средств телефонной связи, посредством почтовой связи и электронной почты, на официальном сайте МАУ ДПО «ЦНМО».

Информирование граждан о муниципальной услуге может также осуществляться через средства массовой информации (радио, телевидение, пресса), путем размещения информации на официальных Интернет-сайтах муниципальных образовательных

учреждений, оформления информационных стендов, размещающихся в муниципальных образовательных учреждениях.

На информационных стендах в учреждении и на официальном сайте учреждения размещается следующая информация:

- текст административного регламента с приложениями или выдержки из него при размещении информации на стенде, такие как:
- информация о сроках предоставления муниципальной услуги в целом и сроках выполнения отдельных административных процедур;
- перечень, формы документов для заполнения, образцы заполнения документов (бланки для заполнения);

Основными требованиями к информированию граждан являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информации;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

## **2. Стандарт предоставления услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги - **Предоставление услуги по организации научно-методического обеспечения деятельности системы образования на территории муниципального образования «Лысьвенский городской округ» (учебно-методические, информационные и организационно-методические услуги).**

2.2. Полномочия по организации оказания муниципальной услуги возложены на Управление образования администрации Лысьвенского городского округа (далее – Управление образования). Непосредственное оказание муниципальной услуги осуществляет Муниципальное автономное учреждение дополнительного профессионального образования «Центр научно-методического обеспечения» (МАУ ДПО «ЦНМО»).

2.3. Конечными результатами оказания муниципальной услуги являются:

- получение заявителями услуги удостоверения о прохождении курсовой подготовки либо сертификата об участии в семинаре, либо удовлетворение образовательной потребности по заявленной теме при получении учебно-методической услуги
- получение необходимой информации либо материалов в электронном или бумажном виде при получении информационной услуги
- получение сертификата участия или либо удовлетворение образовательной потребности по заявленной теме при получении организационно-методической услуги.

2.4. Сроки оказания муниципальной услуги.

Срок непосредственного оказания муниципальной услуги не ограничен временными рамками и зависит от вида и содержания услуги, но не может превышать:

- 72 часов при оказании учебно-методической услуги
- девяти месяцев (один учебный год) при оказании информационной услуги
- девяти месяцев (один учебный год) при оказании организационно-методической услуги

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Устав муниципального образования «Лысьвенский городской округ»;
- Устав МАУ ДПО «ЦНМО»;
- Иные правовые акты Российской Федерации, Пермского края, Лысьвенского городского округа, регламентирующие правоотношения в сфере образования, а также дополнительного профессионального образования.

2.6. Основанием для оказания муниципальной услуги является письменное заявление физических либо юридических лиц, Управления образования, а также устный, телефонный или электронный запрос заявителей.

2.7. Прием заявлений на получение муниципальной услуги осуществляется в течение сентября текущего года и оформляется в виде планов совместной деятельности ЦНМО и ОУ, а также планов работы МАУ ДПО «ЦНМО» на учебный год.

2.8. Перечень оснований для отказа в оказании муниципальной услуги.

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- превышение количественных показателей, установленных лицензией на образовательную деятельность. В данном случае МАУ ДПО «ЦНМО» предоставляет потребителям информацию о наличии данной услуги в учреждениях на территории Пермского края либо в сети Интернет;
- состояние получателя услуги с признаками алкогольного, наркотического или иного вида опьянения;
- нахождение получателя услуги в неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность);
- поведение, вызывающее риск нарушения сохранности оборудования и имущества учреждения.

2.9. Муниципальная услуга заявителям предоставляется бесплатно в рамках определенного бюджетного финансирования и платно, в случаях предусмотренных Уставом МАУ ДПО «ЦНМО». Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания, регламентируются локальными актами МАУ ДПО «ЦНМО».

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса не более 15 минут. Получение результата на сделанный запрос зависит от сложности и характера запроса.

Работник МАУ ДПО «ЦНМО», осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для предоставления полного ответа на поставленные вопросы, а в случае необходимости с привлечением других работников. Время ожидания граждан при индивидуальном устном информировании не должно превышать 15 минут. Индивидуальное устное информирование каждого гражданина осуществляется не более 15 минут. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для гражданина время для устного информирования.

Звонки от граждан по вопросу информирования о муниципальной услуге принимаются в соответствии с режимом работы МАУ ДПО «ЦНМО». Время разговора не должно превышать 5 минут.

Индивидуальное письменное информирование осуществляется путем почтовых отправлений. Письменное обращение рассматривается в течение 30 календарных дней со дня его регистрации.

Работник МАУ ДПО «ЦНМО», осуществляющий прием и консультирование граждан (по телефону или лично), должен корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства.

2.11. Помещение для приема заявителей обозначается табличкой с указанием номера кабинета, фамилий, имен, отчеств, наименований должностей ответственных специалистов, участвующих в оказании муниципальной услуги, режима работы. В указанном помещении или при входе в него размещается стенд с информацией и образцами документов, предоставляемых при подаче заявления на оказание муниципальной услуги. Для ожидания приёма заявителям отводятся места, оснащенные стульями. Комфортность предоставления услуги оценивается на основании наличия следующих условий:

- количество мест для сидения в местах ожидания составляет не менее 3;
- доступны туалеты в местах ожидания;
- соответствие помещений требованиям санитарных норм и правил.

2.12. Устанавливаются следующие показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и условий ожидания приема;
- своевременное полное информирование о муниципальной услуге;
- обоснованность отказов предоставления муниципальной услуги;
- получение муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах по выбору заявителя;
- рабочее место должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, оборудуется телефоном, факсом, копировальным аппаратом, компьютером и другой оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме организовать предоставление муниципальной услуги.

Обращение за муниципальной услугой в электронном виде осуществляется посредством официального сайта Учреждения.

Граждане имеют право на неоднократное обращение за получением Услуги.

### **3. Административные процедуры предоставления муниципальной услуги**

3.1. Основанием для начала действий по предоставлению муниципальной услуги является прием от заявителя (юридического либо физического лица, Управления образования) письменного заявления, устного, телефонного либо электронного запроса, а также подписание договоров между заявителем и ЦНМО.

3.2. Регистрация заявлений (запросов) осуществляется в день обращения заявителя. Выдача документов о получении услуги, предусмотренных видом услуги, осуществляется непосредственно после ее исполнения.

3.3. Должностное лицо, ответственное за исполнение запроса, назначается руководителем учреждения. Должностное лицо, ответственное за исполнение запроса проводит анализ поступившего запроса, информирует заявителя о наличии желаемой услуги, о порядке получения данной услуги, осуществляет консультирование заявителя, в том числе по составу, форме и содержанию документации, необходимой для получения муниципальной услуги.

3.4. Результат выполнения административной процедуры фиксируется в ежегодном анализе работы, с дублированием в электронном варианте. Максимальный срок ожидания документа об оказании услуги (сертификат, удостоверение, справка) не должен составлять более пятнадцати дней со дня окончания ее предоставления.

3.5. Деятельность МАУ ДПО «ЦНМО» по предоставлению муниципальной услуги регламентируется Уставом МАУ ДПО «ЦНМО».

#### **4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги (функции)**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги и принятием решений специалистами, осуществляется руководителем Учреждения, а также специалистами Управления образования администрации МО «Лысьвенский городской округ».

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

4.3. Периодичность осуществления текущего контроля составляет один раз в год.

4.4. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает проведение проверок на предмет качества предоставления муниципальной услуги, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение обращений заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, принятие по таким обращениям решений и подготовку на них ответов.

По итогам проверки составляется документ (акт, справка), который содержит анализ состояния дел по теме проверки и предложения по совершенствованию деятельности учреждения. В зависимости от результатов проверки учреждения может быть назначена повторная проверка.

Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании приказов руководителя МАУ ДПО «ЦНМО». Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановыми. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.5. Руководитель ЦНМО несёт персональную ответственность за:

- соблюдение сроков и порядка предоставления муниципальной услуги;
- правильность проверки документов;
- правильность в отказе предоставления муниципальной услуги;
- достоверность выданной информации, правомерность предоставления информации.

#### **5. Порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги**

5.1. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица.

5.1.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц МАУ ДПО «ЦНМО» в досудебном (внесудебном) порядке и судебном порядке.

5.1.2. В досудебном (внесудебном) порядке могут обжаловаться действия (бездействие) и решения должностных лиц МАУ ДПО «ЦНМО», участвующих в исполнении муниципальной услуги.

5.1.3. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является подача заявителем лично в приёмную МАУ ДПО «ЦНМО», или направление по почте соответствующего заявления (жалобы) в письменной форме.

Жалоба должна содержать:

- 1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или 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, 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 государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего;
- 4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.1.4. В случае необходимости в подтверждение своих доводов автор обращения имеет право:

- приложить к нему документы (при наличии) и материалы либо их копии;
- иные сведения, которые автор считает необходимым сообщить.

5.1.5. В случае если для написания заявления (жалобы) заявителю необходимы информация и (или) документы, имеющие отношение к исполнению муниципальной услуги и находящиеся в МАУ ДПО «ЦНМО», соответствующая информация и документы предоставляются ему для ознакомления, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, а также в указанной информации и документах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.1.6. Для обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принятого им решения при исполнении муниципальной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке заявитель направляет письменное обращение начальнику Управления образования или руководителю МАУ ДПО «ЦНМО».

5.1.7. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, либо в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо

в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

#### 5.1.8. МАУ ДПО «ЦНМО»:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, а в случае необходимости – с участием заявителя, направившего обращение;
- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах местного самоуправления и государственных органах, и у иных должностных лиц;
- даёт письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган местного самоуправления в соответствии с его компетенцией.

5.1.9. Уведомление о результате рассмотрения заявления (жалобы) направляется заявителю в виде письменного ответа (по желанию заявителя в электронной форме) на бланке письма МАУ ДПО «ЦНМО» за подписью руководителя МАУ ДПО «ЦНМО» не позднее дня, следующего за днем принятия решения.

5.1.10. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой административной процедуре или инстанции обжалования является отмена соответствующих действий (бездействия) и (или) решения либо отказ в отмене соответствующих действий (бездействия) и (или) решения.

5.1.11. При рассмотрении заявления (жалобы) в МАУ ДПО «ЦНМО» может проводиться проверка.

Проверка проводится с целью выявления и устранения нарушений прав заявителя при рассмотрении, принятии решений и подготовке ответа на его обращение, содержащее жалобу на действия (бездействие) и решение должностного лица МАУ ДПО «ЦНМО».

При проверке может быть использована информация, предоставленная заявителем.

Заявитель уведомляется о результатах проверки.

5.1.12. Основанием для принятия решения о невозможности рассмотрения заявления (жалобы) является отсутствие в обращении фамилии автора либо наименования юридического лица (индивидуального предпринимателя) и (или) почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ.

5.1.13. Основаниями для отказа в рассмотрении заявления (жалобы) либо о приостановления её рассмотрения являются:

- наличие в обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц МАУ ДПО «ЦНМО», а также членов их семей. При этом МАУ ДПО «ЦНМО» вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить автору обращения о недопустимости злоупотребления правом;
- наличие в обращении вопроса, на который автору неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. МАУ ДПО «ЦНМО» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения рассматривались в МАУ ДПО «ЦНМО». О данном решении МАУ ДПО «ЦНМО» уведомляет заявителя в письменной форме;

## 5.2. Обжалование в судебном порядке.

5.2.1. Действия (бездействия) должностных лиц МАУ ДПО «ЦНМО» и решения, принятые в ходе исполнения муниципальной услуги, могут быть обжалованы заявителем по подсудности в районный суд по месту его жительства или по месту нахождения Учреждения, должностного лица, решение, действие (бездействие) которых оспариваются.

5.2.2. В заявлении указывается, какие решения, действия (бездействия) должны быть признаны незаконными, какие права и свободы лица не нарушены этими решениями, действиями (бездействием).

5.2.3. Обращение заявителя в вышестоящий в порядке подчиненности орган или к должностному лицу не является обязательным условием для подачи заявления в суд.

5.2.4. Заявитель вправе обратиться в суд с заявлением в течение трех месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и свобод.