

Порядок информирования о ходе рассмотрения запроса о предоставлении государственной услуги и о результатах предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги: "Предоставление дошкольного образования по основной общеобразовательной программе, а также присмотр и уход".

Государственную услугу предоставляет ГОО.

В предоставлении государственной услуги также участвуют:

- Минобрнауки Самарской области - в части предоставления информации о предоставлении государственной услуги, контроля деятельности Территориальных управлений и ГОО по предоставлению государственной услуги;

- Территориальные управления - в части предоставления информации о предоставлении государственной услуги, организации постановки на учет для зачисления детей в ГОО, распределения детей посредством государственной информационной системы Самарской области "Автоматизированная система управления региональной системой образования" (далее - АСУ РСО) и выдачи направлений на зачисление ребенка в детский сад, контроля на соответствующих территориях деятельности ГОО по предоставлению государственной услуги; (в ред. Приказа министерства образования и науки Самарской области от 08.05.2019 N 145-од)

- Ресурсные центры - в части предоставления информации о предоставлении государственной услуги, организации постановки на учет для зачисления детей в ГОО;

- МФЦ - в части предоставления информации об организации предоставления дошкольного образования по основным общеобразовательным программам, организации постановки на учет для зачисления детей в ГОО на основании соглашения, заключенного Минобрнауки Самарской области с ГКУ СО "УМФЦ". (в ред. Приказа министерства образования и науки Самарской области от 08.05.2019 N 145-од)

Консультирование осуществляется в следующих формах:

- индивидуальное личное консультирование лично;

- индивидуальное консультирование по почте (по электронной почте);
индивидуальное консультирование по телефону;

- публичное устное консультирование.

Индивидуальное личное консультирование осуществляется: в режиме общей очереди в дни приема должностных лиц; по предварительной записи.

Для консультаций, предоставляемых непосредственно в день обращения заявителя, среднее время ожидания в очереди для получения консультации о процедуре предоставления государственной услуги не должно превышать 15 минут.

При определении времени консультации по телефону должностное лицо назначает время на основе уже имеющих встреч с заявителями и времени, удобного заявителю. Определение времени проведения консультации по телефону является приоритетным способом организации консультирования.

Предварительная запись осуществляется как при личном обращении, так и по телефону. Предварительная запись осуществляется путем внесения соответствующей информации в книгу записи заявителей, которая ведется на бумажных или электронных носителях.

Индивидуальное устное консультирование каждого заинтересованного лица не может превышать 10 минут.

Ответ на устное обращение, поступившее на личном приеме министра образования и науки Самарской области, руководителя Территориального управления, ГОО, должностных лиц минобрнауки Самарской области, Территориальных управлений или ГОО, дается устно (с согласия заявителя (получателя государственной услуги) или иного уполномоченного лица) в ходе личного приема (если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки), в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные действующим законодательством.

Индивидуальное консультирование по почте (по электронной почте).

При индивидуальном консультировании по почте ответ на обращение заявителя отправляется по почте в адрес заявителя в письменной форме либо по электронной почте на электронный адрес заявителя в случае обращения в форме электронного документа в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

Индивидуальное консультирование по телефону.

Звонки заявителей принимаются в соответствии с графиком работы должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги.

При ответах на телефонные звонки должностные лица 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 должностного лица, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

При невозможности должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, или может быть предложено изложить суть обращения в письменной форме.

Публичное письменное консультирование.

Публичное письменное консультирование должностными лицами минобрнауки Самарской области, Территориальных управлений и ГОО осуществляется путем размещения информационных материалов на стендах в местах предоставления государственной услуги, публикации информационных материалов в средствах массовой информации, включая публикацию на официальном сайте минобрнауки Самарской области, Территориальных управлений и ГОО.

Консультации в объеме, предусмотренном настоящим Административным регламентом, предоставляются должностными лицами в рабочее время в течение всего срока предоставления государственной услуги.

Все консультации и справочная информация предоставляются бесплатно.

Заявители, представившие документы, в обязательном порядке информируются должностными лицами:

- о возможности отказа в предоставлении государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги.

Прием граждан осуществляется в предназначенных для этих целей помещениях и (или) залах обслуживания (при наличии), включающих места для ожидания, информирования и приема заявителей (при наличии).

Консультации проводятся по следующим вопросам:

- перечня документов, необходимых для предоставления государственной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;

- источника получения документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- времени приема и выдачи документов;
- сроков предоставления государственной услуги;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги.

Порядок информирования о государственной услуге в электронной форме

Местонахождение и график работы Минобрнауки Самарской области, его структурных подразделений, предоставляющих государственную услугу, справочные телефоны структурных подразделений, предоставляющих государственную услугу, в том числе номер телефона-автоинформатора, адрес официального сайта, а также электронной почты и (или) формы обратной связи в сети Интернет (далее - справочная информация) размещаются на официальном сайте Минобрнауки Самарской области в сети Интернет, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) Российской Федерации (www.gosuslugi.ru) (далее - ЕПГУ), в региональной информационной системе "Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Самарской области" (далее - региональный реестр), Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Самарской области (www.pgu.samregion.ru) (далее - РПГУ). Минобрнауки Самарской области обеспечивает размещение и актуализацию справочной информации в установленном порядке на своем официальном сайте, а также в соответствующем разделе регионального реестра. На ЕПГУ, РПГУ, официальном сайте Минобрнауки Самарской области (www.educat.samregion.ru), на официальных сайтах Территориальных управлений и ГОО размещаются: (в ред. Приказа министерства образования и науки Самарской области от 08.05.2019 N 145-од)

информация о Минобрнауки Самарской области и его Территориальных управлениях (полное наименование, почтовый адрес, адрес электронной почты и официального сайта, график работы указанных органов, в том числе график приема заявителей, телефонные номера справочной службы, карта-схема месторасположения Территориальных управлений);

информация о ГОО (полное наименование, почтовый адрес, адрес электронной почты и официального сайта, график работы, телефонные номера);

настоящий Административный регламент с приложениями и блок-схема, отображающая алгоритм прохождения административных процедур по предоставлению государственной услуги; (в ред. Приказа министерства образования и науки Самарской области от 08.05.2019 N 145-од)

нормативные правовые акты (извлечения из нормативных правовых актов), регламентирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

порядок и способы подачи запроса о предоставлении государственной услуги; порядок записи на личный прием к должностным лицам;

порядок и способы получения разъяснений по порядку предоставления государственной услуги;

порядок информирования о ходе рассмотрения запроса о предоставлении государственной услуги и о результатах предоставления государственной услуги;

порядок обжалования решений, действий (бездействия) Минобрнауки Самарской области, Территориальных управлений и ГОО, участвующих в предоставлении государственной услуги, их должностных лиц и работников

На официальных сайтах ГОО информация размещается согласно требованиям правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и обновления информации об образовательной организации, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 N 582, и требованиям к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и формату представления на нем информации, утвержденным приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки от 29.05.2014 N 785