**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

по предоставлению муниципальной услуги

«Информационно-аналитическое, организационно-методическое, экспертно-диагностическое сопровождение учреждений системы образования»

**Отдел образования МО «Чародинский район»**

1. **Общие положения**

1.1. Административный регламент (далее - Регламент) предоставления муниципальной услуги «Информационно-аналитическое, организационно-методическое, экспертно-диагностическое сопровождение учреждений системы образования» МО «Чародинский район» разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги для учреждений системы образования и работников образовательных учреждений, содействия комплексному развитию системы образования МО «Чародинский район» создания комфортных условий для участников отношений возникающих в процессе непрерывного образования, повышения квалификации и профессионального роста педагогических и руководящих работников образовательных учреждений.

1.2. Регламент предоставления муниципальной услуги «Информационно-аналитическое, организационно-методическое, экспертно-диагностическое сопровождение учреждений системы образования» регулируется следующими нормативными документами:

- Конституцией Российской Федерации от 25 декабря 1993 года[[1]](#footnote-1);

- Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»[[2]](#footnote-2);

# - Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 02.03.2016) "Об образовании в Российской Федерации"

- Федеральным законом от 27 июля 2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»[[3]](#footnote-3);

- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»[[4]](#footnote-4);

- Рекомендациями об организации деятельности муниципальной методической службы в условиях модернизации образования. Письмо Минобразования России от 09.03.2004 г. № 03-51-48 ин/42-03;

- Уставом муниципального образования «Чародинский район»

- Иные нормативно–правовые акты.

1.3. Разработчик Регламента, орган, ответственный за организацию предоставления муниципальной услуги – Отдел образования и культуры (далее - ООиК) Администрации МО «Чародинский район» Республики Дагестан.

Получателями услуги являются педагогические, руководящие и другие работники муниципальных учреждений системы образования муниципального района Чародинский район Республики Дагестан, Министерство образования и науки РД.

1.4. Муниципальная услуга предоставляется ООиК

Местонахождение ООиК:

Чародинский район, с.Цуриб инд.: 368450, здание ЦТКНР

Контактное лицо: Мустафаев Шамиль Магомедович – начальник ООиК

Тел.: 8 960 413-71-51

e-mail: [charodaruo@mail.ru](mailto:charodaruo@mail.ru)

Адрес сайта: http://charodaruo.dagschool.com/

График работы ООиК:

Понедельник – пятница: 8:00 - 16:00

Перерыв: с 12:00 до 13:00

Выходной: суббота, воскресенье.

1.5. Для получения информации о процедуре предоставления муниципальной услуги заинтересованные лица обращаются в Отдел образования в устной форме лично, по телефону, в письменном виде почтой или через электронную почту.

1.5.1. Основными требованиями к информированию граждан являются:

достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информации, доступность получения информации;

1.5.2. При информировании граждан в устной форме уполномоченное лицо оперативно, под­робно и корректно сообщает информацию.

1.5.3. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании организа­ции, в которую позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявше­го телефонный звонок.

1.5.4. Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, дает полный от­вет на поставленные вопросы.

1.5.5. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий устное информирование, может предложить гражданину обратиться за необходи­мой информацией в письменном виде либо предложить другое удобное для гражданина время для устного информирования.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.**

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Информационно-аналитическое, организационно-методическое, экспертно-диагностическое сопровождение учреждений системы образования».

2.2. Муниципальную услугу предоставляет Отдел образования и культуры МО «Чародинский район»

2.3. Получателями муниципальной услуги являются:

- учреждения системы образования;

- Министерство образования и науки РД (представление отчетов);

- физические лица (работники образовательных учреждений).

2.4. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- оказание программно-технической помощи учреждениям образования;

- оказание методической помощи учреждениям образования;

- формирование баз данных образовательных учреждений;

- мониторинг и диагностика деятельности учреждений системы образования по различным направлениям;

- работа с одаренными детьми;

- аттестация педагогических и руководящих работников учреждений системы образования;

- представление отчетов в Минобрнауки;

- мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.5. Условия и сроки предоставления муниципальной услуги.

2.5.1. Документы, предоставляемые для предоставления услуги, должны быть написаны на русском языке либо иметь заверенный перевод на русский язык.

2.5.2. Документы, являющиеся основанием для предоставления услуги, предоставляются в ООиК посредством личного обращения заявителя, либо направления документов по почте заказным письмом (бандеролью с описью вложенных документов и уведомлением о вруче­нии) или в электронной форме.

2.5.3. Датой обращения и предоставления документов является день получения и регистрации документов ответственным сотрудником ООиК.

2.5.4. Предоставляются оригиналы документов либо их заверенные копии.

2.5.5. Прием заявителей для подачи документов и предоставление услуги осуществляется ООиК по адресу, указанному в п. 1.4. настоящего Регламента.

2.5.6. Ответ заявителю направляется в письменном виде почтовыми средствами связи либо электронной почтой в зависимости от способа обращения заинтересованного лица за информацией или способа доставки ответа, указанного в письменном заявлении заинтересованного лица.

Тексты ответов печатаются удобным для чтения шрифтом (размер шрифта не менее 14), без исправлений, наиболее важные места рекомендуется выделять другим шрифтом.

2.5.7 Письменные заявления граждан, в том числе посредством электронной связи, рассмат­риваются работниками Отдела образования с учетом времени, необходимого для подготов­ки ответа, в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации письменного заявления.

2.5.8. Муниципальная услуга предоставляется в течение всего календарного года:

- по мере обращения заявителей;

- поступления заявок.

2.6. Перечень документов необходимых для предоставления муниципальной услуги:

1) письменное заявление граждан;

2) заявка образовательного учреждения;

3) запрос Министерства образования и науки РД;

Документы оформляются в произвольной форме. В письменном заяв­лении граждан (заявке образовательного учреждения) должны быть указаны:

-адресат;

-реквизиты заявителя (фамилия, имя, отчество, почтовый (электронный) адрес, телефон);

-суть заявления;

-подпись и дата.

2.7. Основание для отказа в предоставления муниципальной услуги:

- если письменное или устное заявление (обращение, заявка) содержит вопросы, не относя­щиеся к муниципальной услуге;

- если в письменном заявлении (заявке) не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если текст письменного заявления (заявки) не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, направившему заявление, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в письменном и устном заявлении (обращении, заявке) содержатся нецензурные либо оскорби­тельные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

2.8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги: бесплатно.

2.9. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги: 5 минут.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления услуги: 2 недели.

2.10. Требования к помещению, к организации и оборудованию рабочего места:

- определяются санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами;

- вся оргтехника должна находиться в исправном состоянии;

- налаженная интернет-связь;

2.11. Показатели доступности и качества муниципальных услуг:

а) удовлетворение потребности учреждений системы образования и работников образовательных учреждений в услугах ООиК в том числе:

* создание и ежеквартальное обновление образовательной информационной базы по различным направлениям;
* подготовка ежеквартального анализа работы по использованию образовательными учреждениями мультимедийного оборудования в образовательном процессе;
* количество открытых экспериментальных площадок, творческих лабораторий муниципального, регионального, федерального уровней;
* количество проведенных тематических обучающих семинаров, циклов лекций для педагогических работников;
* охват слушателей обучающих семинаров;
* количество видов и экземпляров подготовленных информационно-методических материалов;
* представление и презентация различных форм обобщения педагогического опыта на уровне республики, РФ;
* доля педагогов, получивших консультативную помощь: при аттестации, при разработке методических материалов, при подготовке к конкурсам и конференциям;
* обработка и анализ результатов конкурсов, олимпиад, соревнований.
* организация и сопровождение конкурсов, олимпиад, соревнований;
* качественный показатель результативности предметных олимпиад республиканского и федерального уровней;
* мониторинг показателей учебной и воспитательной деятельности;
* количество методических выездов на одного методиста;
* количество обследованных библиотек;
* отсутствие жалоб потребителей на качество работы компьютерного оборудования, сети Интернет.
* удовлетворенность ОУ, педагогических работников предоставлением услуг ООиК.

б) представление в Министерство образования и науки РД ежегодного отчета о результатах деятельности Отдела образования и культуры МО «Чародинский район».

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.**

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя последовательность следующих административных процедур:

- прием документов на оказание муниципальной услуги;

- регистрация в журнале предварительной записи;

- рассмотрение документов для установления права на муниципальную услугу;

- оказание информационно-аналитической, организационно-методической, экспертно-диагностической помощи в форме: консультирования, экспертизы, диагностирования, мониторинга, семинаров;

- составление и представление отчетов о проделанной работе.

3.2. Приём документов на оказание муниципальной услуги.

Основанием для начала предоставления услуги является обращение заявителя в ООиК лично или по телефону. Основанием для начала административной процедуры является поступление документов от заявителя для предоставления конкретного вида муниципальной услуги.

3.3. Документы, поступившие ООиК, регистрируется в порядке делопроизводства (далее – в установленном порядке) и направляются начальнику ООиК.

Результатом административной процедуры является регистрация документов в журнале предварительной записи.

3.4. Рассмотрение документов для установления права на муниципальную услугу:

По результатам рассмотрения документов и проверки, представленных заявителем сведений, определяется наличие либо отсутствие у заявителя права на муниципальную услугу и определяется решение о предоставлении либо отказе в услуге в устной форме. Общий максимальный срок рассмотрения документов (без учета времени, затраченного на проведение проверки представленных заявителем сведений) не должна превышать 20-30 минут. При сообщении об отказе в предоставлении муниципальной услуги в обязательном порядке должны быть четко определены причины отказа.

3.5. Оказание информационно-аналитической, организационно-методической, экспертно-диагностической помощи в форме: консультирования, экспертизы, диагностирования, мониторинга, семинаров.

3.5.1.Основанием для начала административной процедуры является определение начальником ООиК должностного лица, ответственного за ее выполнение (далее – сотрудник) и передача документов сотруднику на исполнение.

3.5.2.Сотрудник определяет сроки оказания информационно-аналитической, организационно-методической, экспертно-диагностической помощи и форму.

3.5.3.Срок исполнения процедуры – от десяти до двадцати пяти рабочих дней с момента поступления документов.

3.5.4.Результатом административной процедуры является оказание информационно-аналитической, организационно-методической, экспертно-диагностической помощи заявителю.

**4. Формы контроля за исполнением административного**

**регламента.**

4.1. Внешний контроль осуществляет администрация МО «Чародинский район» Республики Дагестан и другие организации, осуществляющие контрольные и надзорные функции в сфере образования.

4.2. Внутренний контроль осуществляется начальником ООиК и подразделяется на:

- итоговый контроль (по итогам года);

- текущий контроль.

4.2.1. Текущий контроль порядка предоставления и качества исполнения муниципальной услуги включает в себя проведение проверок соблюдения и исполнения сотрудниками ООиК действующего законодательства, положений настоящего Регламента.

4.2.2. Проверки осуществляются на основании планов проведения проверок (плановые проверки).

4.2.3. Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.2.4. В случае выявления в результате осуществления контроля за оказанием муниципальной услуги нарушений порядка предоставления и качества исполнения муниципальной услуги привлечение виновных лиц к ответственности осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

4.3. Начальник (руководитель) учреждения, оказывающего муниципальную услугу, несёт полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи, направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемой муниципальной услуги.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих.**

5.1. Получатели муниципальной услуги имеют право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц ООиК в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Получатели муниципальной услуги имеют право обратиться с заявлением или жалобой (далее - обращение) на имя начальника ООиК.

5.3. Должностные лица ООиК проводят по предварительному уведомлению личный прием заявителей.

В случае если по обращению требуется провести проверку, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней по решению должностного лица, участвующего в осуществлении муниципальной услуги. О продлении срока рассмотрения обращения заявителя уведомляют письменно с указанием причин продления.

5.4. Обращение заявителя в письменной форме должно содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество гражданина, который подает обращение, его место жительства или пребывания;

- наименование органа, должность, фамилия, имя и отчество работника (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

- суть обжалуемого решения, действия (бездействия).

Дополнительно в обращении указываются причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия), а также иные сведения, которые гражданин считает необходимым сообщить.

К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В таком случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения обращения, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

Обращение подписывается подавшим его заявителем.

5.5. По результатам рассмотрения обращения начальник ООиК принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении требований.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения письменного обращения, направляют заявителю.

5.6. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Отдел образования при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, в связи с ранее направленными обращениями начальник ООиК, иное уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в ООиК или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляют заявителя, направившего обращение.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в ООиК.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.7. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе осуществления муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц Отдела образования в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.8. Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях и бездействии должностных лиц ООиК, о нарушении положений административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики.

Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество гражданина, который подает сообщение, его место жительства или пребывания;

- наименование органа, должность, фамилию, имя и отчество (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы заявителя;

- суть нарушения прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);

- сведения о способе информирования заявителя и принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

5.9. Обращения заявителя считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращениях вопросов.

5.10. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является ответ на обращение, который подписывается соответствующим руководителем либо уполномоченным на то лицом. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, либо выдать заявителю ответ на руки.

5.11. При судебном обжаловании сроки обжалования и юрисдикция суда, в который подается соответствующее заявление, устанавливаются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**6. Заключительные положения.**

6.1. Настоящий Регламент является обязательным для исполнения Отделом образования и культуры МО «Чародинский район» при предоставлении муниципальной услуги.

6.2. По вопросам, которые не урегулированы настоящим Регламентом, могут приниматься муниципальные правовые акты.

1. С изменениями от 30 декабря 2008 года // Российская газета от 21 января 2009 года [↑](#footnote-ref-1)
2. «Российская газета», 05.05.2006,№ 95 [↑](#footnote-ref-2)
3. "Российская газета" - Федеральный выпуск №5247 30 июля 2010 г. [↑](#footnote-ref-3)
4. Изменения, внесенные Федеральным "законом" от 27.06.2011 N 162-ФЗ, опубликованы в "Российской газете" - 30.06.2011. [↑](#footnote-ref-4)