



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА СОЧИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

Город Сочи

№ 1339

от 14 декабря

О внесении изменений в некоторые муниципальные правовые акты администрации города Сочи

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 года № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации города Сочи от 10 сентября 2013 года № 2091 «Об утверждении административного регламента оказания услуг заявителям по информированию, приему и выдаче документов в муниципальном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Сочи» **ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Внести в постановление администрации города Сочи от 16 июля 2013 года № 1557 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)» следующие изменения:

1.1. Пункт 1.3 раздела 1 приложения к постановлению изложить в следующей редакции:

«1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

Информация о месте нахождения и графиках работы уполномоченных органов.

1.3.1. Фактический и юридический адрес муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Сочи (далее – МАУ МФЦ города Сочи), в том

числе обособленных структурных подразделений МАУ МФЦ города Сочи внутригородских районов города Сочи (далее – ОСП МАУ МФЦ города Сочи):

- МАУ МФЦ города Сочи – 354000, г. Сочи, ул. Юных Ленинцев, д. 10;
- ОСП МАУ МФЦ города Сочи в Хостинском районе – г. Сочи, ул. 20-й Горно-стрелковой дивизии, 18а.

МАУ МФЦ города Сочи	г. Сочи, ул. Юных Ленинцев, 10.
Телефон	8(862)2988100
Факс	8(862)2988133
ОСП МАУ МФЦ города Сочи в Хостинском районе г. Сочи	г. Сочи, ул. 20-й Горно-стрелковой дивизии, 18а.
Телефон	8(862)2414000
Факс	8(862)2414441
Электронный адрес	socimf@yandex.ru
Сайт в Интернете	mfcsocni.ru www.mfcsocni.ru

График приема граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи, ОСП МАУ МФЦ города Сочи:

День недели	Время работы	Время приема, выдачи запрашиваемых документов (мотивированных отказов)	Перерыв
Понедельник	С 9-00 до 20-00	С 9-00 до 19-45	Время предоставления
Вторник	С 8-00 до 19-00	С 8-00 до 18-45	отдыха и
Среда	С 8-00 до 19-00	С 8-00 до 18-45	питания
Четверг	С 8-00 до 19-00	С 8-00 до 18-45	специалистов
Пятница	С 8-00 до 19-00	С 8-00 до 14-45	устанавливается
Суббота	С 8-00 до 15-00	С 8-00 до 14-45	правилами внутреннего

001628

Выходной день	Выходной день	Трудового распорядка с соблюдением графика (режима) работы с заявителями
Воскресенье		

1.3.2. Управление по образованию и науке администрации города Сочи – 354000, город Сочи, ул. Юных Ленинцев, дом 5.

Электронный адрес	sed@edu.sochi.ru
Сайт в Интернете	sochi.edu.ru
Телефон	8(8622)647188 8(8622) 647013
Факс	8(8622)647188

Часы работы Управления:

№	День недели	Рабочее время	Перерыв
1.	Понедельник	09 ⁰⁰ -18 ⁰⁰	13 ⁰⁰ -13 ³⁰
2.	Вторник	09 ⁰⁰ -18 ⁰⁰	13 ⁰⁰ -13 ³⁰
3.	Среда	09 ⁰⁰ -18 ⁰⁰	13 ⁰⁰ -13 ³⁰
4.	Четверг	09 ⁰⁰ -18 ⁰⁰	13 ⁰⁰ -13 ³⁰
5.	Пятница	09 ⁰⁰ -18 ⁰⁰	13 ⁰⁰ -13 ³⁰
6.	Суббота		Выходной
7.	Воскресенье		Выходной

График приема граждан по вопросам предоставления муниципальной

услуги специалистами Управления:

Центральный район: ул. Юных Ленинцев, дом 5, каб.31

Вторник - с 14.00 до 17.00 часов;

Четверг - с 10.00 до 12.00 часов;

Хостинский район: ул. Юных Ленинцев, дом 5, каб.31

Вторник, Четверг - с 14.00 до 17.00 часов;

Адлерский район: ул. Демократическая, 43

Понедельник - с 14.00 до 17.00 часов;

Среда - с 9.00 до 13.00 часов

Лазаревский район:

п. Лазаревское, ул. Партизанская, дом 10 каб.5

Вторник - с 14.00 до 17.00 часов

п. Дагомыс, ул. Гайдара, 11 каб.3

Четверг - с 14.00 до 17.00 часов

График приема граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги в ДОО (ОУ):

№	День недели	Рабочее время	Перерыв
1.	Понедельник	08 ⁰⁰ -17 ⁰⁰	12 ⁰⁰ -12 ³⁰
2.	Вторник	08 ⁰⁰ -17 ⁰⁰	12 ⁰⁰ -12 ³⁰
3.	Среда	08 ⁰⁰ -17 ⁰⁰	12 ⁰⁰ -12 ³⁰
4.	Четверг	08 ⁰⁰ -17 ⁰⁰	12 ⁰⁰ -12 ³⁰
5.	Пятница	08 ⁰⁰ -17 ⁰⁰	12 ⁰⁰ -12 ³⁰
6.	Суббота		Выходной
7.	Воскресенье		Выходной

1.3.3. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Получение информации о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- в МАУ МФЦ города Сочи и ОСГ МАУ МФЦ города Сочи;

- на официальном интернет-сайте администрации города Сочи: sochiadm.ru; на интернет-сайте управления по образованию и науке администрации города Сочи: sochi.edu.ru;

- в управлении по образованию и науке администрации города Сочи (далее – Управление) и территориальных отделов Управления;

- в муниципальных дошкольных образовательных учреждениях (далее – ДОО) и муниципальных образовательных учреждениях реализующих программы дошкольного образования (далее – ДОО (ОУ));

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники (в том числе на официальном сайте МАУ МФЦ города Сочи, Управления, по электронной почте);

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.);

- посредством письменных обращений в МАУ МФЦ города Сочи и в Управление;

- на информационных стендах МАУ МФЦ города Сочи, Управления; - с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

1.3.4. Порядок, форма и место размещения информации.

Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги сообщается по номерам телефонов для справок (консультаций) МАУ МФЦ

города Сочи и Управления указанных в п.1.3.1 и п.1.3.2 настоящего Административного регламента, а также размещается в сети Интернет.

Информационные стенды в МАУ МФЦ города Сочи, в Управлении, в территориальных отделах Управления размещаются на видном доступном месте и призваны обеспечить каждого заявителя информативной о предоставлении муниципальной услуги.

Оформление информационных листов осуществляется удобным для чтения шрифтом, рекомендовано - Times New Roman, формат листа А-4, текст - прописные буквы, размером шрифта № 18 - обычный, наименование - заглавные буквы, размером шрифта № 18 - жирный, поля - 1 см вкруговую. Тексты материалов должны быть напечатаны без исправлений, наиболее важные места выделяются жирным шрифтом. В случае оформления информационных материалов в виде образцов заполнения заявлений на получение муниципальной услуги, образцов заявлений, перечней документов требования к размеру шрифта и формату листа могут быть изменены.

На информационном стендах в помещениях МАУ МФЦ города Сочи в Управлении, в территориальных отделах Управления и (или) на официальных интернет-сайтах МАУ МФЦ города Сочи и Управления размещается следующая информация:

- перечень муниципальных услуг;
- сроки предоставления муниципальных услуг;
- порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих муниципальные услуги, муниципальных служащих и работников;
- предусмотренная законодательством Российской Федерации ответственная должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников МАУ МФЦ города Сочи, работников Управления за нарушение порядка предоставления муниципальных услуг;
- порядок возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения МАУ МФЦ города Сочи или его работниками, а также Управлением или его работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- режим работы и адреса привлекаемых организаций, находящихся на территории города Сочи;

- иная информация, необходимая для получения муниципальной услуги МАУ МФЦ города Сочи и Управление своевременно обеспечивают

актуализацию документов, представленных на информационных стендах. Листами, ответственными за индивидуальное устное информирование (лично или по телефону (режим online), являются сотрудники МАУ МФЦ города Сочи (специалисты отдела по вопросам обслуживания граждан), сотрудники Управления, осуществляющие индивидуальное устное информирование.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники МАУ МФЦ города Сочи и Управления в рамках своей компетенции подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по

вопросам разъяснения порядка предоставления муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи, в Управлении и по вопросам, отнесенным к компетенции МАУ МФЦ города Сочи, Управления. Информирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов, речевых оборотов и эмоций.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с приветствия, далее с информации о наименовании МАУ МФЦ города Сочи, Управления, имени сотрудника МАУ МФЦ города Сочи или Управления, принявшего телефонный звонок.

Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут, личного устного информирования – не более 15 минут.

При невозможности сотрудника МАУ МФЦ города Сочи, сотрудника Управления, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок может быть передан/переведен (переведен) на другое должностное лицо МАУ МФЦ города Сочи, Управления.

Индивидуальное письменное информирование (в том числе по электронной почте).

Любой обратившийся гражданин, юридическое лицо, а также иные органы, указанные в пункте 1.2 настоящего Административного регламента, имеют право направить обращение по почте, а также на адреса электронной почты МАУ МФЦ города Сочи и Управления по вопросам, относящимся к компетенции МАУ МФЦ города Сочи и к компетенции Управления, а также по вопросам организации процесса предоставления муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи и в Управлении. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы (их копии).

Индивидуальное письменное обращение лица рассматривается по принадлежности начальником соответствующего отдела МАУ МФЦ города Сочи, должностным лицом Управления в течение 15 дней со дня регистрации письменного обращения.

Информирование заявителей осуществляется направлением письменного ответа на адрес заявителя, либо электронного письма на адрес электронной почты заявителя и должно содержать ответы на поставленные вопросы, должность, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя, адрес электронной почты. Ответ на обращение направляется в установленные сроки заместителем директора, начальником отдела или заместителем начальника отдела.

При направлении заявителем обращения по почте или электронной почте на адрес МАУ МФЦ города Сочи (по вопросам, входящим в компетенцию МАУ МФЦ города Сочи), на адрес Управления (по вопросам, компетенцию Управления) начальник соответствующего отдела входящим в компетенцию Управления) начальник соответствующего отдела МАУ МФЦ города Сочи, должностное лицо Управления не позднее 15 дней с момента регистрации такого обращения дает исчерпывающее разъяснение в

электронном виде или по почте (если в обращении указан способ ответа).
 Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

При направлении заявителем обращения в электронном виде (или на бумажном носителе) на адрес электронной почты (или на почтовый адрес) МАУ МФЦ города Сочи, Управления по вопросам, не входящим в их компетенцию и относящимся к компетенции служб-исполнителей государственных и муниципальных услуг, начальник соответствующего отдела МАУ МФЦ города Сочи, должностное лицо Управления передает поступившее обращение в электронном виде (или на бумажном носителе) в течение 7 (семи) дней со дня регистрации на адрес электронной почты (или почтовый адрес) указанных организаций для подготовки ответа на поставленные в обращении вопросы.

МАУ МФЦ города Сочи, Управление при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу могут в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах письменного обращения.

В рамках предоставления услуги по информированию, приему и выдаче документов осуществляется межведомственное взаимодействие с органами или организациями, предоставляющими документы и информацию.

Срок получения ответов от служб, в которые были направлены запросы в рамках межведомственного взаимодействия, устанавливается действующим законодательством и не может превышать 5 (пяти) рабочих дней со дня поступления межведомственного запроса в орган и организацию, предоставляющую документ и информацию, если иные сроки подготовки и предоставления ответа на межведомственный запрос не устанавливаются законодательством, правовыми актами Правительства Российской Федерации.

Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации об административных процедурах предоставления муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи и в Управлении;
- четкость в изложении информации об административных процедурах предоставления муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи и в Управлении;
- полнота информирования об административных процедурах предоставления муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи и в Управлении;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах предоставления муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи и в Управлении;
- удобство и доступность получения информации об административных процедурах предоставления муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи и в Управлении;

- оперативность предоставления информации об административных процедурах предоставления муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи и в Управлении.

1.2. Абзац 12 пункта 3.2.1 раздела 3 приложения к постановлению дополнить следующим предложением:

«В случае отсутствия у Заявителя копий документов с документов снимаются копии в МАУ МФЦ города Сочи без взимания платы с Заявителя.».

2. Внести в постановление администрации города Сочи от 26 марта 2012 года № 542 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках» следующие изменения:

2.1. Пункт 1.3 раздела 1 приложения к постановлению изложить в следующей редакции:

«1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

Информация о месте нахождения и графиках работы уполномоченных органов.

1.3.1. Фактический и юридический адрес муниципальной администрации и учреждения «Мультифункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Сочи (далее - МАУ МФЦ города Сочи), в том числе обособленных структурных подразделений МАУ МФЦ города Сочи (далее - филиалы МАУ МФЦ города Сочи):

- МАУ МФЦ города Сочи - 354000, г.Сочи, ул. Юных Ленинцев, д. 10;
- ОСП МАУ МФЦ города Сочи в Хостинском районе - г. Сочи, ул. 20-й Горно-стрелковой дивизии, 18а.

МАУ МФЦ города Сочи	г. Сочи, ул. Юных Ленинцев, 10.
Телефон	8(862)2988100
Факс	8(862)2988133
ОСП МАУ МФЦ города Сочи в Хостинском районе г. Сочи	г. Сочи, ул. 20-й Горно-стрелковой дивизии, 18а.
Телефон	8(862)2414000
Факс	8(862)2414441
Электронный адрес	sochiinf@yandex.ru
Сайт в Интернете	infsochi.ru
	www.mfcsocbi.ru

График приема граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи, ОСП МАУ МФЦ города Сочи:

День недели	Время работы	Время приема, выдачи запрашиваемых документов (мотивированных отказов)	Перерыв
Понедельник	С 9-00 до 20-00	С 9-00 до 19-45	Время предоставления
Вторник	С 8-00 до 19-00	С 8-00 до 18-45	отдыха и
Среда	С 8-00 до 19-00	С 8-00 до 18-45	питания
Четверг	С 8-00 до 19-00	С 8-00 до 18-45	специалистов
Пятница	С 8-00 до 19-00	С 8-00 до 18-45	устанавливается
Суббота	С 8-00 до 15-00	С 8-00 до 14-45	правилами
Воскресенье	Выходной день		внутреннего
			трудового
			распорядка с
			соблюдением
			графика
			(режима) работы
			с заявителями

1.3.2. Управление по образованию и науке администрации города Сочи -
354000, город Сочи, ул. Юных Ленинцев, дом 5.

Электронный адрес	sed@edu.sochi.ru
Сайт в Интернете	sochi.edu.ru
Телефон	8(8622)647188 8(8622) 647013
Факс	8(8622)647188

Часы работы Управления:

№	День недели	Рабочее время	Перерыв
1.	Понедельник	09 ⁰⁰ -18 ⁰⁰	13 ⁰⁰ -13 ³⁰

2.	Вторник	09 ⁰⁰ -18 ⁰⁰	13 ⁰⁰ -13 ³⁰
3.	Среда	09 ⁰⁰ -18 ⁰⁰	13 ⁰⁰ -13 ³⁰
4.	Четверг	09 ⁰⁰ -18 ⁰⁰	13 ⁰⁰ -13 ³⁰
5.	Пятница	09 ⁰⁰ -18 ⁰⁰	13 ⁰⁰ -13 ³⁰
6.	Суббота	Выходной	Выходной
7.	Воскресенье	Выходной	Выходной

1.3.3. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Получение информации о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- в МАУ МФЦ города Сочи и ОСП МАУ МФЦ города Сочи;
- на официальном интернет-сайте администрации города Сочи: sochiadm.ru; на интернет-сайте управления по образованию и науке администрации города Сочи: sochi.edu.ru;
- в управлении по образованию и науке администрации города Сочи (далее Управление) и территориальных отделах Управления;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники (в том числе на официальном сайте МАУ МФЦ города Сочи, Управления, по электронной почте);
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.);
- посредством письменных обращений в МАУ МФЦ города Сочи и Управления;

Управление:
- на информационных стендах МАУ МФЦ города Сочи, Управления;
- с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

1.3.4. Порядок, форма и место размещения информации. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги сообщается по номерам телефонов для справок (консультаций) МАУ МФЦ города Сочи и Управления указанных в п.1.3.1. и п.1.3.2. настоящего Административного регламента, а также размещается в сети Интернет.

Информационные стенды в МАУ МФЦ города Сочи, в Управлении, в территориальных отделах Управления размещаются на видном доступном месте и призваны обеспечить каждого заявителя информацией о предоставлении муниципальной услуги.

Оформление информационных листов осуществляется удобным для чтения шрифтом, рекомендовано - Times New Roman, формат листа А-4, текст - прописные буквы, размером шрифта № 18 - обычный, наименование - заглавные буквы, размером шрифта № 18 - жирный, поля - 1 см вкруговую. Тексты материалов должны быть напечатаны без исправлений, наиболее

важные места выделяются жирным шрифтом. В случае оформления информационных материалов в виде образцов заполнения заявлений на получение муниципальной услуги, образцов заявлений, перечней документов требования к размеру шрифта и формату листа могут быть изменены.

На информационных стендах в помещении МАУ МФЦ города Сочи в Управлении, в территориальных отделах Управления и (или) на официальном Интернет - сайтах МАУ МФЦ города Сочи и Управления размещаются следующие информации:

- перечень муниципальных услуг;
- сроки предоставления муниципальных услуг;
- порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих муниципальные услуги, муниципальных служащих и работников;

- предусмотрена законодательством Российской Федерации ответственность должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников МАУ МФЦ города Сочи, работников Управления за нарушение порядка предоставления муниципальных услуг;

- порядок возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения МАУ МФЦ города Сочи или его работниками, а также Управлением или его работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

- режим работы и адреса привлекаемых организаций, находящихся на территории города Сочи;

- иная информация, необходимая для получения муниципальной услуги. МАУ МФЦ города Сочи и Управление своевременно обеспечивают актуализацию документов, представленных на информационных стендах.

Лицами, ответственными за индивидуальное устное информирование (лично или по телефону (режим online), являются сотрудники МАУ МФЦ города Сочи (специалисты отдела по вопросам обслуживания граждан), сотрудники Управления, осуществляющие индивидуальное устное информирование.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники МАУ МФЦ города Сочи и Управления в рамках своей компетенции подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по вопросам разъяснения порядка предоставления муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи, в Управлении и по вопросам, отнесенным к компетенции МАУ МФЦ города Сочи, Управления. Информирование должно проводиться без лишних пауз, лишних слов, речевых оборотов и эмоций.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с приветствия, далее с информации о наименовании МАУ МФЦ города Сочи, Управления, имени сотрудника МАУ МФЦ города Сочи или Управления, принявшего телефонный звонок.

Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут, личного устного информирования - не более 15 минут.

При невозможности сотрудника МАУ МФЦ города Сочи, сотрудника Управления принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок может быть переданресован (переведен) на другое должностное лицо МАУ МФЦ города Сочи, Управления.

Индивидуальное письменное информирование (в том числе по электронной почте).

Любой обратившийся гражданин, юридическое лицо, а также иные органы, указанные в пункте 1.2 настоящего Административного регламента, имеют право направить обращение по почте, а также на адреса электронной почты МАУ МФЦ города Сочи и Управления по вопросам, относящимся к компетенции МАУ МФЦ города Сочи и к компетенции Управления, а также по вопросам организации процесса предоставления муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи и в Управлении. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы (их копии).

Индивидуальное письменное обращение лица рассматривается по принадлежности начальником соответствующего отдела МАУ МФЦ города Сочи, должностным лицом Управления в течение 15 дней со дня регистрации письменного обращения.

Информирование заявителей осуществляется направлением письменного ответа на адрес заявителя, либо электронного письма на адрес электронной почты заявителя и должно содержать: ответы на поставленные вопросы, должность, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя, адрес электронной почты. Ответ на обращение направляется в установленные сроки заместителем директора, начальником отдела или заместителем начальника отдела.

При направлении заявителем обращения по почте или электронной почте на адрес МАУ МФЦ города Сочи (по вопросам, входящим в компетенцию МАУ МФЦ города Сочи), на адрес Управления (по вопросам, входящим в компетенцию Управления) начальник соответствующего отдела МАУ МФЦ города Сочи, должностное лицо Управления не позднее 15 дней с момента регистрации такого обращения, дает исчерпывающее разъяснение в электронном виде или по почте (если в обращении указан способ ответа). Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

При направлении заявителем обращения в электронном виде (или на бумажном носителе) на адрес электронной почты (или на почтовый адрес) МАУ МФЦ города Сочи, Управления по вопросам, не входящим в их компетенцию и относящимся к компетенции служб-исполнителей государственных и муниципальных услуг, начальник соответствующего отдела МАУ МФЦ города Сочи, должностное лицо Управления передают поступившее обращение в электронном виде (или на бумажном носителе) в

речение 7 (семи) дней со дня регистрации на адрес электронной почты (или почтовый адрес) указанных организаций для подготовки ответа на поставленные в обращении вопросы.

МАУ МФЦ города Сочи, Управление при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу могут в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах письменного обращения.

В рамках предоставления услуги по информированию, приему и выдаче документов осуществляется межведомственное взаимодействие с органами или организациями, предоставляющими документы и информацию.

Срок получения ответов от служб, в которые были направлены запросы в рамках межведомственного взаимодействия, устанавливается действующим законодательством и не может превышать 5 (пяти) рабочих дней со дня поступления межведомственного запроса в орган и организацию, предоставляющую документ и информацию, если иные сроки подготовлены и направлены ответ на межведомственный запрос не устанавливаются наравлении закона законодательством, правовыми актами Правительства Российской Федерации.

Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации об административных процедурах предоставления муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи и Управлении;

- четкость в изложении информации об административных процедурах предоставления муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи и Управлении;

- полная информирование об административных процедурах предоставления муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи и Управлении;

- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах предоставления муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи и в Управлении;

- удобство и доступность получения информации об административных процедурах предоставления муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи и в Управлении;

- оперативность предоставления информации об административных процедурах предоставления муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи и в Управлении.

2.2. Пункт 2.9. раздела 2 приложения к постановлению изложить в следующей редакции:

«2.9. Максимальные сроки ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги.

2.9.1. Время ожидания в очереди для получения информации (консультаций) - 15 минут;

2.9.2. Время ожидания в очереди для подачи документов - 15 минут;

2.9.3. Время ожидания в очереди для получения документов - 15 минут». 2.3. Подпункт 3 пункта 3.3.1. раздела 3 приложения к постановлению

дополнить следующим предложением:

«В случае отсутствия у Заявителя копий документов, с документов снимаются копии в МАУ МФЦ города Сочи без взимания платы с Заявителя».

3. Внести в постановление администрации города Сочи от 5 апреля 2012 года №667 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общественного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории города Сочи» следующие изменения:

3.1. Пункт 1.3. раздела 1 приложения к постановлению изложить в следующей редакции:

«1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

Информация о месте нахождения и графиках работы уполномоченных органов.

1.3.1. Фактический и юридический адрес муниципальной автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Сочи (далее - МАУ МФЦ города Сочи), в том числе обособленных структурных подразделений МАУ МФЦ города Сочи (далее - филиалы МАУ МФЦ города Сочи) (далее - филиалы МАУ МФЦ города Сочи):

- МАУ МФЦ города Сочи - 354000, г.Сочи, ул. Юных Ленинцев, д. 10;

- ОСИ МАУ МФЦ города Сочи в Хостинском районе - г. Сочи, ул. 20-й Горно-стрелковой дивизии, 18а.

МАУ МФЦ города Сочи	г. Сочи, ул. Юных Ленинцев, 10.
Телефон	8(862)2988100
Факс	8(862)2988133
ОСИ МАУ МФЦ города Сочи в Хостинском районе г. Сочи	г. Сочи, ул. 20-й Горно-стрелковой дивизии, 18а.
Телефон	8(862)2414000
Факс	8(862)2414441
Электронный адрес	socchimfc@gmail.com
Сайт в Интернете	mfcsocsi.ru www.mfcsochi.ru

График приема граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи, ОСП МАУ МФЦ города Сочи.

День недели	Время работы	Время приема, выдачи запрашиваемых документов (мотивированных отказов)	Перерыв
Понедельник	С 9-00 до 20-00	С 9-00 до 19-45	Время предоставления
Вторник	С 8-00 до 19-00	С 8-00 до 18-45	отдыха и
Среда	С 8-00 до 19-00	С 8-00 до 18-45	питания
Четверг	С 8-00 до 19-00	С 8-00 до 18-45	специалистов
Пятница	С 8-00 до 19-00	С 8-00 до 18-45	устанавливается
Суббота	С 8-00 до 15-00	С 8-00 до 14-45	правилами
			внутреннего
			трудового
			распорядка с
			соблюдением
			Графика
			(режима) работы
			с заявителями
Выходной день			
Воскресенье			

1.3.2. Управление по образованию и науке администрации города Сочи – 354000, город Сочи, ул. Юных Ленинцев, дом 5.

Электронный адрес	sed@edu.sochi.ru
Сайт в Интернете	sochi.edi.ru
Телефон	8(8622)647188 8(8622) 647013
Факс	8(8622)647188

Часы работы Управления:

№	День недели	Рабочее время	Перерыв
1.	Понедельник	09 ⁰⁰ -18 ⁰⁰	13 ⁰⁰ -13 ³⁰
2.	Вторник	09 ⁰⁰ -18 ⁰⁰	13 ⁰⁰ -13 ³⁰
3.	Среда	09 ⁰⁰ -18 ⁰⁰	13 ⁰⁰ -13 ³⁰

4.	Четверг	09 ⁰⁰ -18 ⁰⁰	13 ⁰⁰ -13 ³⁰
5.	Пятница	09 ⁰⁰ -18 ⁰⁰	13 ⁰⁰ -13 ³⁰
6.	Суббота		Выходной
7.	Воскресенье		Выходной

1.3.3. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Получение информации о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- в МАУ МФЦ города Сочи и ОСП МАУ МФЦ города Сочи;
- на официальном интернет-сайте администрации города Сочи: sochi.edi.ru; на интернет-сайте управления по образованию и науке администрации города Сочи: sochi.edi.ru;
- в управлении по образованию и науке администрации города Сочи (далее Управление) и территориальных отделах Управления;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники (в том числе на официальном сайте МАУ МФЦ города Сочи, Управления, по электронной почте);
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.);
- посредством письменных обращений в МАУ МФЦ города Сочи и Управления;
- на информационных стендах МАУ МФЦ города Сочи, Управления;
- с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

1.3.4. Порядок, форма и место размещения информации.

Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги сообщается по номерам телефонов для справок (консультаций) МАУ МФЦ города Сочи и Управления указанных в п.1.3.1. и п.1.3.2. настоящего Административного регламента, а также размещается в сети Интернет.

Информационные стенды в МАУ МФЦ города Сочи, в Управлении, в территориальных отделах Управления размещаются на видном доступном месте и призваны обеспечивать каждого заявителя информацией о предоставлении муниципальной услуги.

Оформление информационных листов осуществляется удобным для чтения шрифтом, рекомендовано - Times New Roman, формат листа А-4, текст - прописные буквы, размером шрифта № 18 - обычный, наименование - заглавные буквы, размером шрифта № 18 - жирный, поля - 1 см вкрутую. Тексты материалов должны быть напечатаны без исправлений, наиболее важные места выделяются жирным шрифтом. В случае оформления информационных материалов в виде образцов заполнения заявлений на

получение муниципальной услуги, образцов заявлений, перечней документов требований к размеру шрифта и формату листа могут быть изменены.

На информационных стендах в помещении МАУ МФЦ города Сочи в Управлении, в территориальных отделах Управления и (или) на официальном Интернет - сайтах МАУ МФЦ города Сочи и Управления размещается следующая информация:

- перечень муниципальных услуг;
- сроки предоставления муниципальных услуг;
- порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих муниципальные услуги, муниципальных служащих и работников;
- предусмотренная законодательством Российской Федерации ответственность должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников МАУ МФЦ города Сочи, работников Управления за нарушение порядка предоставления муниципальных услуг;
- порядок возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения МАУ МФЦ города Сочи или его работниками обязанностей, его работниками, а также Управлением или его работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

- режим работы и адреса привлекаемых организаций, находящихся на территории города Сочи;

- иная информация, необходимая для получения муниципальной услуги. МАУ МФЦ города Сочи и Управление своевременно обеспечивают

актуализацию документов, представленных на информационных стендах. Лицами, ответственными за индивидуальное устное информирование (лично или по телефону (режим online), являются сотрудники МАУ МФЦ города Сочи (специальсты отдела по вопросам обслуживания граждан), сотрудники Управления, осуществляющие индивидуальное устное информирование.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники МАУ МФЦ города Сочи и Управления в рамках своей компетенции подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по вопросам разъяснения порядка предоставления муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи, в Управлении и по вопросам, отнесенным к компетенции МАУ МФЦ города Сочи, Управления. Информирование должно проводиться без лишних пауз, лишних слов, речевых оборотов и эмоций.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с приветствия, далее с информации о наименовании МАУ МФЦ города Сочи, Управления, имени сотрудника МАУ МФЦ города Сочи или Управления, принявшего телефонный звонок.

Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут, личного устного информирования сотрудника МАУ МФЦ города Сочи, сотрудника

Управления принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные

вопросы телефонный звонок может быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо МАУ МФЦ города Сочи, Управления.

Индивидуальное письменное информирование (в том числе по электронной почте).

Любой обратившийся гражданин, юридическое лицо, а также иные органы, указанные в пункте 1.2 настоящего Административного регламента, имеют право направить обращение по почте, а также на адреса электронной почты МАУ МФЦ города Сочи и Управления по вопросам, относящимся к компетенции МАУ МФЦ города Сочи и к компетенции Управления, а также по вопросам организации процесса предоставления муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи и в Управлении. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы (их копии).

Индивидуальное письменное обращение лиц рассматривается по принадлежности начальником соответствующего отдела МАУ МФЦ города Сочи, должностным лицом Управления в течение 15 дней со дня регистрации письменного обращения.

Информирование заявителей осуществляется направлением письменного ответа на адрес заявителя, либо электронного письма на адрес электронной почты заявителя и должно содержать: ответы на поставленные вопросы, должность, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя, адрес электронной почты. Ответ на обращение направляется в установленные сроки заместителем директора, начальником отдела или заместителем начальника отдела.

При направлении заявителем обращения по почте или электронной почте на адрес МАУ МФЦ города Сочи (по вопросам, входящим в компетенцию МАУ МФЦ города Сочи), на адрес Управления (по вопросам, входящим в компетенцию Управления) начальник соответствующего отдела МАУ МФЦ города Сочи, должностное лицо Управления не позднее 15 дней с момента регистрации такого обращения, дает исчерпывающее разъяснение в электронном виде или по почте (если в обращении указан способ ответа). Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

При направлении заявителем обращения в электронном виде (или на бумажном носителе) на адрес электронной почты (или на почтовый адрес) МАУ МФЦ города Сочи, Управления по вопросам, не входящим в их компетенцию и относящимся к компетенции служб-исполнителей государственной и муниципальных услуг, начальником соответствующего отдела МАУ МФЦ города Сочи, должностное лицо Управления передают поступившее обращение в электронном виде (или на бумажном носителе) в течение 7 (семи) дней со дня регистрации на адрес электронной почты (или

почтовый адрес) указанных организаций для подготовки ответа на поставленные в обращении вопросы.

МАУ МФЦ города Сочи, Управление при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу могут в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах письменного обращения.

В рамках предоставления услуги по информированию, приему и выдаче документов осуществляется межведомственное взаимодействие с органами или организациями, предоставляющими документы и информацию.

Срок получения ответов от служб, в которые были направлены запросы в рамках межведомственного взаимодействия, устанавливается действующим законодательством и не может превышать 5 (пяти) рабочих дней со дня поступления межведомственного запроса в орган и организацию, предоставляющую документ и информацию, если иные сроки подготовки и направления ответа на межведомственный запрос не устанавливаются федеральным законодательством, правовыми актами Правительства Российской Федерации.

Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации об административных процедурах предоставления муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи и Управлении;

- четкость в изложении информации об административных процедурах предоставления муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи и Управлении;

- полнота информирования об административных процедурах предоставления муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи и в Управлении;

- выкладка форм предоставляемой информации об административных процедурах предоставления муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи и в Управлении;

- удобство и доступность получения информации об административных процедурах предоставления муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи и в Управлении;

- оперативность предоставления информации об административных процедурах предоставления муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи и в Управлении.

3.2. Пункт 2.9. раздела 2 приложения к постановлению изложить в следующей редакции:

«2.9. Максимальные сроки ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги.

2.9.1. Время ожидания в очереди для получения информации (консультаций) - 15 минут;

2.9.2. Время ожидания в очереди для подачи документов - 15 минут;

2.9.3. Время ожидания в очереди для получения документов - 15 минут».

3.3. Подпункт 3 пункта 3.3.1. раздела 3 приложения к постановлению дополнить следующим предложением:

«В случае отсутствия у Заявителя копий документов, с документов снимаются копии в МАУ МФЦ города Сочи без взимания платы с Заявителя».

4. Внести в постановление администрации города Сочи от 26 марта 2012 года № 540 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о результатах сланных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачисления в образовательное учреждение», следующие изменения:

4.1. Пункт 1.3. раздела 1 приложения к постановлению изложить в следующей редакции:

«1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

Информация о месте нахождения и графиках работы уполномоченных органов.

1.3.1. Фактический и юридический адрес муниципальной автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Сочи (далее - МАУ МФЦ города Сочи), в том числе обособленных структурных подразделений МАУ МФЦ города Сочи: - МАУ МФЦ города Сочи - 354000, г.Сочи, ул. Юных Ленинцев, д. 10; - ОСП МАУ МФЦ города Сочи в Хостинском районе - г. Сочи, ул. 20-й Горно-стрелковой дивизии, 18а.

МАУ МФЦ города Сочи	г. Сочи, ул. Юных Ленинцев, 10.
Телефон	8(862)29881100
Факс	8(862)2988133
ОСП МАУ МФЦ города Сочи в Хостинском районе г. Сочи	г. Сочи, ул. 20-й Горно-стрелковой дивизии, 18а.
Телефон	8(862)2414000
Факс	8(862)2414441
Электронный адрес	soschmfc@gmail.com
Сайт в Интернете	mfcsochi.ru www.mfcsochi.ru

График приема граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи, ОСП МАУ МФЦ города Сочи:

День недели	Время работы	Время приема, выдачи запрашиваемых	Перерыв

		Документов (мотивированных отказов) заявителей, обработки и учета обращений заявителей	
Понедельник	С 9-00 до 20-00	С 9-00 до 19-45	Время предоставления
Вторник	С 8-00 до 19-00	С 8-00 до 18-45	отдыха и питания
Среда	С 8-00 до 19-00	С 8-00 до 18-45	специалистов
Четверг	С 8-00 до 19-00	С 8-00 до 18-45	устанавливается
Пятница	С 8-00 до 19-00	С 8-00 до 18-45	правилами
Суббота	С 8-00 до 15-00	С 8-00 до 14-45	внутреннего
			трудоового
			распорядка с
			соблюдением
			трафика
			(режима) работы
			с заявителями
Выходной день			

1.3.2. Управление по образованию и науке администрации города Сочи - 354000, город Сочи, ул. Юных Ленинцев, дом 5.

Электронный адрес	sed@edu.sochi.ru
Сайт в Интернете	sochi.edu.ru
Телефон	8(8622)647188 8(8622) 647013
Факс	8(8622)647188

Часы работы Управления:

№	День недели	Рабочее время	Перерыв
1.	Понедельник	09 ⁰⁰ -18 ⁰⁰	13 ⁰⁰ -13 ³⁰
2.	Вторник	09 ⁰⁰ -18 ⁰⁰	13 ⁰⁰ -13 ³⁰
3.	Среда	09 ⁰⁰ -18 ⁰⁰	13 ⁰⁰ -13 ³⁰
4.	Четверг	09 ⁰⁰ -18 ⁰⁰	13 ⁰⁰ -13 ³⁰
5.	Пятница	09 ⁰⁰ -18 ⁰⁰	13 ⁰⁰ -13 ³⁰
6.	Суббота		Выходной
7.	Воскресенье		Выходной

1.3.3. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Получение информации о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- в МАУ МФЦ города Сочи и ОСП МАУ МФЦ города Сочи;
- на официальном интернет-сайте администрации города Сочи: sochiadm.ru; на интернет-сайте управления по образованию и науке администрации города Сочи: sochi.edu.ru;

- в управлении по образованию и науке администрации города Сочи (далее Управление) и территориальных отделов Управления;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники (в том числе на официальном сайте МАУ МФЦ города Сочи, Управления, по электронной почте);

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационного материала (брошюр, буклетов и т.д.);
- посредством письменных обращений в МАУ МФЦ города Сочи и

Управление;

- на информационных стендах МАУ МФЦ города Сочи, Управления;
- с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

1.3.4. Порядок, форма и место размещения информации.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги сообщается по номерам телефонов для справок (консультаций) МАУ МФЦ города Сочи и Управления указанных в п.1.3.1. и п.1.3.2. настоящего Административного регламента, а также размещается в сети Интернет.

Информационные стенды в МАУ МФЦ города Сочи, в Управлении, в территориальных отделах Управления размещаются на видном доступном месте и призваны обеспечить каждого заявителя информацией о предоставлении муниципальной услуги.

Оформление информационных листов осуществляется удобным для чтения шрифтом, рекомендовано - Times New Roman, формат листа А-4, текст - прописные буквы, размером шрифта № 18 - обычный, наличие заглавные буквы, размером шрифта № 18 - жирный, поля - 1 см вкрупную. Тексты материалов должны быть напечатаны без исправлений, наиболее важные места выделяются жирным шрифтом. В случае оформления информационных материалов в виде образцов заполнения заявлений на получение муниципальной услуги, образцы заявлений, перечней документов требования к размеру шрифта и формату листа могут быть изменены.

На информационных стендах в помещениях МАУ МФЦ города Сочи в Управлении, в территориальных отделах Управления и (или) на официальных

Интернет - сайтах МАУ МФЦ города Сочи и Управления размещается следующая информация:

- перечень муниципальных услуг;
- сроки предоставления муниципальных услуг, а также решений - порядок обжалования действий (бездействия), а также органов, предоставляющих муниципальные услуги, муниципальных служащих и работников;

- предусмотренная законодательством Российской Федерации ответственность должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников МАУ МФЦ города Сочи, работников Управления за нарушение порядка предоставления муниципальных услуг;

- порядок возмещения вреда, причиненного заявителю в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения МАУ МФЦ города Сочи или его работниками, а также Управлением или его работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- режим работы и адреса привлекаемых организаций, находящихся на территории города Сочи;

- иная информация, необходимая для получения муниципальной услуги. МАУ МФЦ города Сочи и Управление своевременно обеспечивают актуализацию документов, представленных на информационном стенде.

Лицами, ответственными за индивидуальное устное информирование (лично или по телефону (режим online), являются сотрудники МАУ МФЦ города Сочи (специалисты отдела по вопросам обслуживания граждан), сотрудники Управления, осуществляющие индивидуальное устное информирование.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудника МАУ МФЦ города Сочи и Управления в рамках своей компетенции подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по вопросам разъяснения порядка предоставления муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи, в Управлении и по вопросам, отнесенным к компетенции МАУ МФЦ города Сочи, Управления. Информирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов, речевых оборотов и эмоций.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с приветствия, далее с информации о наименовании МАУ МФЦ города Сочи, Управления, имени сотрудника МАУ МФЦ города Сочи или Управления, принявшего телефонный звонок.

Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут, личного устного информирования - не более 15 минут.

При невозможности сотрудника МАУ МФЦ города Сочи, сотрудника Управления принятьшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок может быть передпресован (переведен) на другое должностное лицо МАУ МФЦ города Сочи, Управления.

Индивидуальное письменное информирование (в том числе по электронной почте).

Любой обратившийся гражданин, юридическое лицо, а также иные органы, указанные в пункте 1.2 настоящего Административного регламента, имеют право направить обращение по почте, а также на адреса электронной почты МАУ МФЦ города Сочи и Управления по вопросам, отнесенным к компетенции МАУ МФЦ города Сочи и к компетенции Управления, а также по вопросам организации процесса предоставления муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи и в Управлении. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы (их копии).

Индивидуальное письменное обращение лица рассматривается по принадлежности начальником соответствующего отдела МАУ МФЦ города Сочи, должностным лицом Управления в течение 15 дней со дня регистрации письменного обращения.

Информирование заявителей осуществляется направлением письменного ответа на адрес заявителя, либо электронного письма на адрес электронной почты заявителя и должно содержать: ответы на поставленные вопросы, должность, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя, адрес электронной почты. Ответ на обращение направляется в установленные сроки заместителем директора, начальником отдела или заместителем начальника отдела.

При направлении заявителем обращения по почте или электронной почте на адрес МАУ МФЦ города Сочи (по вопросам, входящим в компетенцию МАУ МФЦ города Сочи), на адрес Управления (по вопросам, входящим в компетенцию Управления) начальник соответствующего отдела МАУ МФЦ города Сочи, должностное лицо Управления не позднее 15 дней с момента регистрации такого обращения, дает исчерпывающее разъяснение в электронном виде или по почте (если в обращении указан способ ответа). Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

При направлении заявителем обращения в электронном виде (или на бумажном носителе) на адрес электронной почты (или на почтовый адрес) МАУ МФЦ города Сочи, Управления по вопросам, не входящим в их компетенцию и относящимся к компетенции служб-исполнителей государственных и муниципальных услуг, начальник соответствующего отдела МАУ МФЦ города Сочи, должностное лицо Управления передает в поступившее обращение в электронном виде (или на бумажном носителе) в течение 7 (семи) дней со дня регистрации на адрес электронной почты (или почтовый адрес) указанных организаций для подготовки ответа на поставленные в обращении вопросы.

МАУ МФЦ города Сочи, Управление при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу могут в случае необходимости

запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах письменного обращения.

В рамках предоставления услуги по информированию, приему и выдаче документов осуществляется межведомственное взаимодействие с органами или организациями, предоставляющими документы и информацию.

Срок получения ответов от служб, в которые были направлены запросы в рамках межведомственного взаимодействия, устанавливается действующим законодательством и не может превышать 5 (пяти) рабочих дней со дня поступления межведомственного запроса в орган и организацию, предоставляющую документ и информацию, если иные сроки подготовки и направления ответа на межведомственный запрос не устанавливаются федеральным законодательством, правовыми актами Правительства Российской Федерации.

Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации об административных процедурах предоставления муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи и в Управлении;
- четкость в изложении информации об административных процедурах предоставления муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи и в Управлении;
- полнота информирования об административных процедурах предоставления муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи и в Управлении;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах предоставления муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи и в Управлении;
- удобство и доступность получения информации об административных процедурах предоставления муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи и в Управлении;
- оперативность предоставления информации об административных процедурах предоставления муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи и в Управлении.

4.2. Пункт 2.9. раздела 2 приложения к постановлению изложить в следующей редакции:

«2.9. Максимальные сроки ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги.

2.9.1. Время ожидания в очереди для получения информации (консультации) - 15 минут;

2.9.2. Время ожидания в очереди для подачи документов - 15 минут;

2.9.3. Время ожидания в очереди для получения документов - 15 минут».

4.3. Подпункт 3 пункта 3.3.1. раздела 3 приложения к постановлению

дополнить следующим предложением:

«В случае отсутствия у Заявителя копий документов, с документов снимаются копии в МАУ МФЦ города Сочи без взимания платы с Заявителя».

5. Внести в постановление администрации города Сочи от 26 марта 2012 года №541 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об организации начального, среднего и дополнительного профессионального образования» следующие изменения:

5.1. Пункт 1.3. раздела 1 приложения к постановлению изложить в следующей редакции:

«1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

Информация о месте нахождения и графиках работы уполномоченных органов.

1.3.1. Фактический и юридический адрес муниципальной автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Сочи (далее - МАУ МФЦ города Сочи), в том числе обособленных структурных подразделений МАУ МФЦ города Сочи в районах г. Сочи (далее - ОСП МАУ МФЦ города Сочи):

- МАУ МФЦ города Сочи - 354000, г.Сочи, ул. Юных Ленинцев, д.10;

- ОСП МАУ МФЦ города Сочи в Хостинском районе - г. Сочи, ул. 20-й Горно-стрелковой дивизии, 18а.

МАУ МФЦ города Сочи	г. Сочи, ул. Юных Ленинцев, 10.
Телефон	8(862)2988100
Факс	8(862)2988133
ОСП МАУ МФЦ города Сочи в Хостинском районе г. Сочи	г. Сочи, ул. 20-й Горно-стрелковой дивизии, 18а.
Телефон	8(862)2414000
Факс	8(862)2414441
Электронный адрес	soshimfc@gmail.com
Сайт в Интернете	mfsochi.ru www.mfcsocni.ru

График приема граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи, ОСП МАУ МФЦ города Сочи:

День недели	Время работы	Время приема, выдачи запрашиваемых документов (мотивированных отказов) заявителям, обратитки	Перерыв

	и учета обращений заявителей	
Понедельник	С 9-00 до 20-00	С 9-00 до 19-45
Вторник	С 8-00 до 19-00	С 8-00 до 18-45
Среда	С 8-00 до 19-00	С 8-00 до 18-45
Четверг	С 8-00 до 19-00	С 8-00 до 18-45
Пятница	С 8-00 до 19-00	С 8-00 до 18-45
Суббота	С 8-00 до 15-00	С 8-00 до 14-45
Выходной день		Время предоставления отъезда и питания специалистов устанавливается Правилами внутреннего трудового распорядка с соблюдением графика (режима) работы с заявителями
Выходной день		
Выходной день		

1.3.2. Управление по образованию и науке администрации города Сочи – 354000, город Сочи, ул. Юных Ленинцев, дом 5.

Электронный адрес	sed@edu.sochi.tu
Сайт в Интернете	sochi.edu.tu
Телефон	8(8622)647188 8(8622)647013
Факс	8(8622)647188

Часы работы Управления:

№	День недели	Рабочее время	Перерыв
1.	Понедельник	09 ⁰⁰ -18 ⁰⁰	13 ⁰⁰ -13 ³⁰
2.	Вторник	09 ⁰⁰ -18 ⁰⁰	13 ⁰⁰ -13 ³⁰
3.	Среда	09 ⁰⁰ -18 ⁰⁰	13 ⁰⁰ -13 ³⁰
4.	Четверг	09 ⁰⁰ -18 ⁰⁰	13 ⁰⁰ -13 ³⁰
5.	Пятница	09 ⁰⁰ -18 ⁰⁰	13 ⁰⁰ -13 ³⁰
6.	Суббота		Выходной
7.	Воскресенье		Выходной

1.3.3. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Получение информации о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется:

- в МАУ МФЦ города Сочи и ОСП МАУ МФЦ города Сочи;

- на официальном интернет-сайте администрации города Сочи: sochiadm.tu; на интернет-сайте управления по образованию и науке администрации города Сочи: sochi.edu.tu;

- в управлении по образованию и науке администрации города Сочи (далее Управление) и территориальных отделов Управления;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, вычислительной и электронной техники (в том числе на официальном сайте МАУ МФЦ города Сочи, Управления, по электронной почте);

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационного материала (брошюр, буклетов и т.д.);

- посредством письменных обращений в МАУ МФЦ города Сочи и Управления;

на информационных стендах МАУ МФЦ города Сочи, Управления;

- с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

1.3.4. Порядок, форма и место размещения информации.

Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги сообщается по номерам телефонов для справок (консультаций) МАУ МФЦ города Сочи и Управления указанных в п.1.3.1. и п.1.3.2. настоящего Административного регламента, а также размещается в сети Интернет.

Информационные стенды в МАУ МФЦ города Сочи, в Управлении, в территориальных отделах Управления размещаются на видном доступном месте и призваны обеспечить каждого заявителя информацией о предоставлении муниципальной услуги.

Оформление информационных листов осуществляется удобным для чтения шрифтом, рекомендовано - Times New Roman, формат листа А-4, текст - прописные буквы, размером шрифта № 18 - обычный, наименование - заглавные буквы, размером шрифта № 18 - жирный, поля - 1 см вкрутовую. Тексты материалов должны быть напечатаны без исправлений, наиболее важные места выделяются жирным шрифтом. В случае оформления информационных материалов в виде образцов заполнения заявлений на получение муниципальной услуги, образцов заявлений, перечней документов требования к размеру шрифта и формату листа могут быть изменены.

На информационных стендах в помещении МАУ МФЦ города Сочи в Управлении, в территориальных отделах Управления и (или) на официальных Интернет - сайтах МАУ МФЦ города Сочи и Управления размещается следующая информация:

- перечень муниципальных услуг;
- сроки предоставления муниципальных услуг;

- порядок обжалования действий (бездействий), а также решений органов, предоставляющих муниципальные услуги, муниципальных служащих и работников;

- предусмотренная законодательством Российской Федерации ответственность должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, работников МАУ МФЦ города Сочи, работников Управления за нарушение порядка предоставления муниципальных услуг;

- порядок возмещения вреда, причиненного заявителем в результате ненадлежащего исполнения либо неисполнения МАУ МФЦ города Сочи или его работниками, а также Управлением или его работниками обязанностей, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

- режим работы и адреса привлекаемых организаций, находящихся на территории города Сочи;

- иная информация, необходимая для получения муниципальной услуги. МАУ МФЦ города Сочи и Управление своевременно обеспечивают актуализацию документов, представленных на информационных стендах.

Лицами, ответственными за индивидуальное устное информирование (лично или по телефону (режим online), являются сотрудники МАУ МФЦ города Сочи (специалисты отдела по вопросам обслуживания граждан), сотрудники Управления, осуществляющие индивидуальное устное информирование.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники МАУ МФЦ города Сочи и Управления в рамках своей компетенции подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по вопросам разьянения порядка предоставления муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи, в Управлении и по вопросам, отнесенным к компетенции МАУ МФЦ города Сочи, Управления. Информирование должно проводиться без больших пауз, лишнего слов, речевых оборотов и эмоций.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с приветствия, далее с информации о наименовании МАУ МФЦ города Сочи, Управления, имени сотрудника МАУ МФЦ города Сочи или Управления, принявшего телефонный звонок.

Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут, личного устного информирования - не более 15 минут.

При невозможности сотрудника МАУ МФЦ города Сочи, сотрудника Управления принять звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок может быть передан переводом (переведен) на другое должностное лицо МАУ МФЦ города Сочи, Управления.

Индивидуальное письменное информирование (в том числе по электронной почте).

Любой обратившийся гражданин, юридическое лицо, а также иные органы, указанные в пункте 1.2 настоящего Административного регламента, имеют право направлять обращение по почте, а также на адреса электронной почты МАУ МФЦ города Сочи и Управления по вопросам, относящимся к компетенции МАУ МФЦ города Сочи и к компетенции Управления, а также по

вопросам организации процесса предоставления муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи и в Управлении. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы (их копии).

Индивидуальное письменное обращение лиц рассматривается по принадлежности начальником соответствующего отдела МАУ МФЦ города Сочи, должностным лицом Управления в течение 15 дней со дня регистрации письменного обращения.

Информирование заявителей осуществляется направлением письменного ответа на адрес заявителя, либо электронного письма на адрес электронной почты заявителя и должно содержать: ответы на поставленные вопросы, должность, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя, адрес электронной почты. Ответ на обращение направляется в установленные сроки заместителем директора, начальником отдела или заместителем начальника отдела.

При направлении заявителем обращения по почте или электронной почте на адрес МАУ МФЦ города Сочи (по вопросам, входящим в компетенцию МАУ МФЦ города Сочи), на адрес Управления (по вопросам, входящим в компетенцию Управления) начальник соответствующего отдела МАУ МФЦ города Сочи, должностное лицо Управления не позднее 15 дней с момента регистрации такого обращения, дает исчерпывающее разъяснение в электронном виде или по почте (если в обращении указан способ ответа). Письменное обращение подκειται обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

При направлении заявителем обращения в электронном виде (или на бумажном носителе) на адрес электронной почты (или на почтовый адрес) МАУ МФЦ города Сочи, Управления по вопросам, не входящим в их компетенцию и относящимся к компетенции служб-исполнителей государственных и муниципальных услуг, начальник соответствующего отдела МАУ МФЦ города Сочи, должностное лицо Управления передает поступившее обращение в электронном виде (или на бумажном носителе) в течение 7 (семь) дней со дня регистрации на адрес электронной почты (или почтовый адрес) указанных организаций для подготовки ответа на поставленные в обращении вопросы.

МАУ МФЦ города Сочи, Управление при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу могут в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах письменного обращения.

В рамках предоставления услуги по информированию, приему и выдаче документов осуществляется межведомственное взаимодействие с органами или организациями, предоставляющими документы и информацию.

Срок получения ответов от служб, в которые были направлены запросы в рамках межведомственного взаимодействия, устанавливается действующим законодательством и не может превышать 5 (пяти) рабочих дней со дня поступления межведомственного запроса в орган и организацию, предоставляющую документ и информацию, если иные сроки подготовки и направления ответа на межведомственный запрос не устанавливаются федеральным законодательством, правовыми актами Правительства Российской Федерации.

Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации об административных процедурах предоставления муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи и Управлении;
 - четкость в изложении информации об административных процедурах предоставления муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи и Управлении;
 - полнота информирования об административных процедурах предоставления муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи и в Управлении;
 - наличие форм предоставляемой информации об административных процедурах предоставления муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи и в Управлении;
 - удобство и доступность получения информации об административных процедурах предоставления муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи и в Управлении;
 - оперативность предоставления информации об административных процедурах предоставления муниципальной услуги в МАУ МФЦ города Сочи и в Управлении.
- 5.2. Пункт 2.9 раздела 2 приложения к постановлению изложить в следующей редакции:
- «2.9. Максимальные сроки ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги.
- 2.9.1. Время ожидания в очереди для получения информации (консультации) – 15 минут;
- 2.9.2. Время ожидания в очереди для подачи документов – 15 минут;
- 2.9.3. Время ожидания в очереди для получения документов – 15 минут».
- 5.3. Подпункт 3 пункта 3.3.1 раздела 3 приложения к постановлению дополнить следующим предложением:
- «В случае отсутствия у Заявителя копий документов с документов снимаются копии в МАУ МФЦ города Сочи без взимания платы с Заявителя».
6. Управлению информации и аналитической работы администрации города Сочи (Пленникова) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации города Сочи.

7. Управлению информационных ресурсов администрации города Сочи (Мерлей) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации города Сочи в сети «Интернет».
8. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главного города Сочи И.В. Романен.
9. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования (обнародования).

Исполняющий обязанности
Главы города Сочи

А.Н.Рыков

