

УТВЕРЖДАЮ  
Директор МБОУ «Школа № 17»  
\_\_\_\_\_  
М.В. Пермяков  
Приказ от 09.01. 2018 г. № 2

## АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ МБОУ «Школа № 17»

**по предоставлению школьной услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основную общеобразовательную программу» муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Основная общеобразовательная школа № 17»**

### I. Общие положения

1.1. Наименование школьной услуги - «Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основную общеобразовательную программу» муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Основная общеобразовательная школа № 17» Полысаевского городского округа (далее – услуга).

1.2. Настоящий административный регламент разработан в целях повышения доступности услуги, создания комфортных условий для ее получателей и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении услуги.

1.3. Предоставление услуги осуществляется муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением «Основная общеобразовательная школа № 17» Полысаевского городского округа (далее – ОО) о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основную общеобразовательную программу основного общего образования.

Административные процедуры в рамках предоставления услуги осуществляются работниками ОО (далее – Работники), в соответствии с установленным разграничением должностных обязанностей.

1.4. Заявителем на предоставление муниципальной услуги может быть любой гражданин либо юридическое лицо Российской Федерации (далее – Заявитель).

1.5. Результатом предоставления услуги является предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основную общеобразовательную программу основного общего образования. При письменном обращении за предоставлением услуги, является ответ на письменное обращение с указанием в нем необходимой информации. При личном обращении за предоставлением услуги, является получение информационных (справочных) материалов, оформленных в виде информационных листков, брошюр, распечатки с официального сайта Управления образования Полысаевского городского округа (далее – УО) в сети Интернет или иных информационных материалов на бумажном носителе.

## II. Стандарт предоставления школьной услуги

2.1. Предоставление услуги осуществляется ОО.

2.2. Предоставление услуги осуществляется в соответствии с нормативными актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный Закон РФ от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 27.06.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 09.02.2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р (ред. от 28.12.2011) «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов РФ и муниципальными учреждениями»;
- Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам – образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования, утвержденный приказом Минобрнауки РФ от 30.08.2013г. № 1015.
- иными федеральными законами, соглашениями федеральных органов исполнительной власти и органов исполнительной власти Кемеровской области, другими областными законами, а также иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и органов муниципальной власти Кемеровской области и Полысаевского городского округа.

2.3. Сроки предоставления услуги.

2.3.1. Максимально допустимые сроки предоставления услуги при обращении Заявителя не должны превышать 30 дней с момента поступления обращения.

2.3.2. Датой обращения Заявителя является день поступления обращения в ОО.

2.4. Перечень документов, необходимых для предоставления услуги.

2.4.1. Для предоставления услуги Заявителю необходимо предоставить в ОО письменное либо устное обращение.

2.4.2. Письменное обращение Заявителя должно содержать в себе следующую информацию: фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый либо электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, запрашиваемую информацию в рамках предоставления услуги, личную подпись и дату.

2.4.3. При обращении Заявителя в устном порядке, Заявителю необходимо предоставить документ, удостоверяющий личность, указать какая информация необходима Заявителю, а также номера контактных телефонов, по которым можно связаться с Заявителем.

2.5. Основания для отказа в предоставлении услуги:

в письменном обращении содержатся нецензурные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Работника, а также членов его семьи;

текст письменного обращения поддается чтению, о чем сообщается Заявителю, направившему обращение, если его почтовый адрес поддается прочтению в течение 7 дней с момента поступления обращения (регистрации) в ОО;

запрашиваемая информация содержит персональные данные других граждан;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

2) при устном обращении Заявителя:

несоответствие устного обращения требованиям, указанным в пункте 2.4.2 настоящего Административного регламента;

нецензурное, либо оскорбительное обращение с Работником, угрозы жизни и здоровью и имуществу Работника, а также членов его семьи;

запрашиваемая информация содержит персональные данные других граждан; ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

2.5.1. В случае принятия решения об отказе в предоставлении услуги, по основаниям, предусмотренном в пункте 2.5 настоящего Административного регламента, Работник уведомляет (письменно либо устно) об этом Заявителя с объяснением причин отказа.

2.5.2. В случае если причины, по которым было отказано в предоставлении услуги, в последующем были устранены, Заявитель вправе вновь направить обращение для предоставления услуги.

2.5.3. Основания для отказа в приеме документов от Заявителя отсутствуют.

2.6. Услуга предоставляется бесплатно.

2.7. Прием обращений Заявителя Работниками ведется без предварительной записи в порядке живой очереди.

Максимальный срок ожидания в очереди не превышает 30 минут.

2.8. При ответах на телефонные звонки и устные обращения Работники 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 и должности Работника, принявшего телефонный звонок.

При невозможности Работника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо.

2.9. Работники, осуществляющие прием и консультирование (лично или по телефону), обязаны относиться к обратившемуся Заявителю корректно и внимательно, не унижая его чести и достоинства.

2.10. Прием и регистрация письменного обращения Заявителя осуществляется должностным лицом ОО, ответственным за прием и регистрацию документов в ОО. Максимальный срок регистрации письменного обращения не должен превышать 3 дней с момента поступления обращения в ОО.

2.11. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга.

2.11.1. Место предоставления услуги включает в себя места для ожидания, приема Заявителей, которые оборудованы стульями (креслами) и столами, и обеспечиваются писчей бумагой и письменными принадлежностями (для записи информации).

Места предоставления услуги оборудуются средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.12. Показателями доступности и качества услуги являются:

2.12.1. Своевременность и оперативность предоставления услуги;

2.12.2. Качество предоставления услуги:

показатели точности обработки данных Работниками;

правильность оформления документов Работниками;

качество процесса обслуживания Заявителей;

2.12.3. Доступность услуги:

простота и рациональность процесса предоставления услуги;

ясность и качество информации о порядке предоставления услуги.

### **III. Административные процедуры**

3.1. Предоставление ОО услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием обращения от Заявителя (пункт 3.5 настоящего Административного регламента);

рассмотрение обращения Заявителя (пункт 3.5. настоящего Административного регламента);

сбор, анализ, обобщение информации Работником (пункт 3.6. настоящего Административного регламента);

направление Заявителю ответа на письменное обращение, либо выдача информационных (справочных) материалов (при личном обращении) (пункт 3.7. настоящего Административного регламента).

3.2. Ответственными за предоставление услуги являются специалисты ОО.

3.3. Сроки прохождения отдельных административных процедур:  
прием обращения от Заявителя – не более 3 дней с момента поступления обращения в ОО;

рассмотрение обращения – не более 3 дней с момента нанесения резолюции (поручения) руководителем ОО либо его заместителем (при письменном обращении Заявителя), либо с момента приема Заявителя Работником лично (при устном обращении Заявителя);

сбор, анализ, обобщение информации Работником – не более 19 дней;

направление Заявителю ответа на письменное обращение, выдача информационных (справочных) материалов (при личном обращении) – не более 5 дней с момента согласования ответа Заявителю руководителем ОО либо его заместителем.

3.4. Прием обращения от Заявителя.

3.4.1. Основанием для начала административного действия по приему обращения от Заявителя, является представление Заявителем обращения в ОО:

непосредственно при личном обращении в ОО (устное обращение Заявителя);  
с использованием средств почтовой связи (письменное обращение Заявителя).

3.4.2. При поступлении письменного обращения от Заявителя должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов, ставит отметку о получении и дату приема письменного обращения от Заявителя и направляет зарегистрированное обращение Заявителя для нанесения резолюции (поручения) директору ОО или его заместителю в соответствии с установленным в ОО распределением обязанностей.

При устном обращении Заявителя в ОО, Работник принимает Заявителя лично.

3.4.3. Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более трех дней.

3.4.4. Результатом исполнения административной процедуры при письменном обращении Заявителя, является регистрация обращения.

Результатом исполнения административной процедуры при устном обращении Заявителя является личный прием Заявителя Работником.

3.5. Рассмотрение обращения Заявителя.

3.5.1. Основанием для начала исполнения данной административной процедуры является получение Работником письменного обращения Заявителя с указаниями по исполнению (резолюцией) директором ОО (при письменном обращении Заявителя) либо личный прием Заявителя Работником (при устном обращении Заявителя).

3.5.2. В рамках исполнения административной процедуры Работник проверяет обращение на предмет соответствия требованиям, указанным в пункте 2.3 настоящего административного регламента.

3.5.3. В случае наличия оснований, предусмотренных пунктом 2.5 настоящего административного регламента, Работник письменно либо устно уведомляет Заявителя об отказе в предоставлении услуги, а также разъясняет причины отказа и предлагает принять меры по их устранению.

3.5.4. В случае отсутствия причин для отказа в предоставлении услуги, изложенных в пункте 2.6 настоящего административного регламента, Работник переходит к исполнению следующей административной процедуры.

3.5.5. Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более трех дней.

3.6. Сбор, анализ, обобщение информации Работником:

3.6.1. Работник проводит сбор, анализ, обобщение информации по вопросам, указанным в обращении, после чего готовит письменный ответ Заявителю (при письменном обращении Заявителя) либо готовит информационные или справочные материалы для Заявителя (при устном обращении Заявителя).

3.6.2. Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более девятнадцати дней.

3.7. Направление Заявителю ответа на письменное обращение, либо выдача информационных (справочных) материалов (при личном обращении):

3.7.1. По окончании подготовки информации, Работник передает подготовленный ответ для его подписания директору ОО либо его заместителю (при письменном обращении).

3.7.2. Подписанный ответ регистрируется и направляется Заявителю (при письменном обращении Заявителя), либо Работник предоставляет информационные (справочные) материалы лично Заявителю (при устном обращении Заявителя).

3.7.3. Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более пяти дней.

3.8. Порядок информирования о правилах предоставления услуги:

3.8.1. Информация по вопросам предоставления услуги предоставляется Заявителям:

на сайте ОО, на информационных стендах ОО;

по телефонам: 8(38456) 4-33-71 при личном обращении Заявителя в ОО;

в письменном виде (в ответ на письменное обращение).

3.8.2. Почтовый адрес: 652560, Кемеровская область, г. Полысаво, ул. Панферова, 20.

Телефон МБОУ «Школа № 17»: 8 (384)56-4-33-71;

**Сайт школы:** <http://Shkola17pol.ucoz.ru>;

Электронная почта: [pschool17@mail.ru](mailto:pschool17@mail.ru)

3.8.3. Фактический адрес Учреждения: 652560, Кемеровская область, г. Полысаво, ул. Панферова, 20.

3.8.4. Часы приема Заявителей:

Понедельник 08.00-17.00

Вторник 08.00-17.00

Среда 08.00-17.00

Четверг 08.00-17.00

Пятница 08.00-17.00

Суббота 08.00-17.00

Воскресенье выходной

3.8.5. Прием Заявителей Работниками ведется без предварительной записи в порядке живой очереди.

Время ожидания в очереди для получения от Работников информации о процедуре предоставления услуги при личном обращении Заявителей не должно превышать 30 минут.

3.8.6. При ответах на телефонные звонки и устные обращения Работники 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 и должности Работника, принявшего телефонный звонок.

При невозможности Работника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо.

3.8.7. Работники, осуществляющие прием и консультирование (лично или по телефону) обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

#### **IV. Порядок и формы контроля за предоставлением услуги**

4.1. Контроль за соблюдением Работниками положений настоящего административного регламента осуществляется в форме проведения текущего контроля, плановых и внеплановых проверок.

4.2. Порядок осуществления контроля за предоставлением услуги.

Текущий контроль за соблюдением положений настоящего административного регламента осуществляется непосредственно при предоставлении услуги конкретному Заявителю директором ОО и его заместителями.

Текущий контроль осуществляется путем проверки своевременности, полноты и качества выполнения административных процедур при согласовании (подписании) документов в рамках предоставления услуги.

4.3. Работник несет персональную ответственность за соблюдение порядка, в том числе сроков, формы, приема и регистрации документов от Заявителя.

#### **V. Порядок обжалования действий (бездействия) работника, а также принимаемого им решения при предоставлении услуги**

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий, бездействия Работников, принятых приказов в ходе предоставления услуги в досудебном и судебном порядке.

5.2. Заявитель вправе обратиться в ОО с требованием о предоставлении информации и документов, связанных с предоставлением услуги, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы на действия (бездействие), решения, приказы.

5.3. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и приказы в досудебном порядке.

Действия (бездействие) обжалуются руководителю ОО.

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является письменное обращение (жалоба) Заявителя.

Письменные обращения не рассматриваются при отсутствии в них:  
фамилии автора письменного обращения;  
сведений об обжалуемом действии (бездействии), решении (в чем выразилось, кем принято);  
подписи автора письменного обращения;  
почтового адреса или адреса электронной почты, по которому должен быть направлен ответ.

Если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу любого должностного лица, а также членов его семьи, письменное обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а Заявителю, направившему письменное обращение, сообщено о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается, о чем сообщается в течение 7 дней с момента регистрации обращения Заявителю, направившему письменное обращение, если его фамилия и почтовый адрес или адрес электронной почты поддаются прочтению.

Если в письменном обращении Заявителя содержится вопрос, на который Заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми письменными обращениями, и при этом в них не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель управления образования или его заместитель вправе принять решение о безосновательности очередного письменного обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется Заявитель, направивший письменное обращение.

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

5.5. По результатам рассмотрения письменного обращения руководителем управления образования либо его заместителем принимается решение об удовлетворении требований обратившегося либо об отказе в его удовлетворении.

5.6. Если в результате рассмотрения письменного обращения оно признано обоснованным, то соответствующим должностным лицом принимается решение о привлечении к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации Работника или должностного лица, ответственного за действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего административного регламента и повлекшие за собой жалобу обратившегося.

5.7. Письменные обращения Заявителей рассматриваются с учетом времени подготовки ответа в срок, не превышающий 30 дней с момента получения обращения, в соответствии с порядком, установленным Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», № 95, 05.05.2006, «Собрание законодательства РФ», 08.05.2006, № 19, ст.2060, «Парламентская газета», № 70-71, 11.05.2006).

5.8. Обратившийся вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц управления образования, решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, в суде в порядке, установленном Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 46, ст. 4532; 2004, № 31, ст. 3230).