

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 реализации в образовательном муниципальном учреждении программ начального общего, основного общего образования, а также дополнительного образования» муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Основная общеобразовательная школа № 17»

I. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению школьной услуги «Предоставление информации о реализации в образовательном муниципальном учреждении программ начального общего, основного общего образования, а также дополнительного образования» муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Основная общеобразовательная школа № 17» Полысаевского городского округа (далее – Регламент), разработан в целях обеспечения информационной открытости и прозрачности системы образования, информированности потребителей услуг.

1.2. Настоящим Регламентом устанавливаются требования к размещению информации об образовательной организации (далее – ОО), последовательности и срокам выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, формы контроля за исполнением административного регламента, а также досудебный порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц в ходе исполнения настоящего Регламента.

II. Стандарт предоставления школьной услуги

2.1. Наименование школьной услуги – «Предоставление информации о реализации в образовательных муниципальных учреждениях программ начального общего, основного общего образования, а также дополнительного образования» (далее – услуга).

2.2. Органом , предоставляющим услугу, является муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Основная общеобразовательная школа № 17». Услуга предоставляется непосредственно в ОО.

Предоставление услуги включает предоставление информации по письменным (электронным) обращениям, по телефону и устное информирование заявителя, а также посредством размещения информации на официальном сайте ОО.

Заявителями могут быть юридические и (или) физические лица.

2.3. Результатом предоставления услуги является получение заявителем необходимой информации об организации общедоступного бесплатного начального общего, основного общего образования, а также дополнительного образования в ОО.

При письменном (электронном) обращении за услугой юридическим фактом, которым заканчивается предоставление услуги, является ответ на письменный (электронный) запрос. При личном обращении за услугой юридическим фактом, которым заканчивается услуга, является получение информации, необходимой юридическому или физическому лицу.

2.4. Услуга предоставляется по письменным (электронным) запросам заявителей в течение 10 календарных дней со дня регистрации обращения, при личном обращении или по телефону – в момент обращения.

2.5. Правовые основания для предоставления услуги:

- 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.

2.6. При обращении заявителя за оказанием услуги предоставление документов, кроме заявления (в произвольной форме), не требуется.

2.7. Основания для отказа в предоставлении услуги отсутствуют.

2.8. Услуга предоставляется бесплатно.

2.9. Время ожидания в очереди для получения информации (консультации) не превышает 15 мин., для подачи запроса – не более 45 мин., для получения письменного ответа на запрос – не более 15 мин.

2.10. Регистрация письменного или устного запроса заявителя о предоставлении услуги осуществляется в течение 3 минут.

2.11. Требования к помещениям, в которых оказывается услуга, информационным стендам.

Помещения, предназначенные для исполнения услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы СанПиН. Помещения оборудуются:

системой кондиционирования воздуха,

противопожарной системой и средствами пожаротушения,

системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

В местах предоставления услуги предусматриваются места общественного пользования (туалеты).

Помещения, в которых предоставляется услуга, снабжаются табличками с указанием номера кабинета, наименования отдела и режима работы. Рабочее место должностного лица, осуществляющего предоставление услуги, оборудуется компьютером с установленными справочно-информационными системами и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение услуги в полном объеме.

Должностные лица, осуществляющие предоставление услуги, обеспечиваются бумагой, расходными материалами, канцелярскими принадлежностями в количестве, достаточном для исполнения услуги.

Места ожидания заявителями личного приема оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами по исполнению услуги.

Информационные стенды размещаются в доступных для ознакомления с информацией местах.

На информационных стендах размещаются правила предоставления услуги, сведения о местонахождении, контактных телефонах, электронных адресах, режиме работы ОО, а также порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих услугу.

2.12. Показатели доступности и качества услуг:

информированность заявителей об услуге;

наглядность форм предоставляемой информации;

комфортность ожидания и получения услуги;

вежливость и тактичность специалистов, предоставляющих услугу;

компетентность персонала;
оперативность и профессиональная грамотность персонала;
достоверность предоставляемой информации;
четкость в изложении информации;
полнота информирования.

Информирование заявителей о правилах предоставления услуги осуществляется в форме публичного устного или письменного информирования, по телефону, при устном или письменном обращении, а также по электронной почте и посредством размещения информации в сети Интернет на официальном сайте ОО.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур

3.1. Место нахождения ОО:

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

3.2. Режим приема заинтересованных лиц по вопросам предоставления школьной функции должностными лицами ОО:

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

3.3. Справочные телефоны:

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

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

Электронная почта: pschool17@mail.ru

3.4. Информация о школьной услуге предоставляется гражданам непосредственно в помещениях ОО, а также с использованием средств почтовой, телефонной связи, электронного информирования, посредством размещения на школьном сайте в сети Интернет. Основанием для начала административной процедуры рассмотрения обращения заявителя является поступление заявления специалисту ОО, ответственному за рассмотрение обращения заявителя

3.5. Предоставление школьной услуги заявителю в установленный законом срок (при личном обращении - не более 30 минут, при письменном – не более 30 дней с момента регистрации запроса; регистрация запроса в день его подачи) или отказ в предоставлении муниципальной услуги.

3.6. Основанием для начала действий по предоставлению школьной услуги является прием запроса от заявителя и регистрация его в журнале.

3.7. Основанием для начала административной процедуры рассмотрения обращения заявителя является поступление заявления специалисту ОО, ответственному за рассмотрение обращения заявителя

IV. Формы контроля за исполнением Регламента

4.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, направленных на выявление и устранение причин и условий, вследствие которых были нарушены права заявителей, а также рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

4.2. Текущий контроль по соблюдению последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги осуществляется директором ОО.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.3. Граждане, объединения и организации, заинтересованные в предоставлении услуги, направляют в уполномоченный орган администрации письменные предложения по порядку предоставления услуги, в том числе по вопросам, касающимся нарушения положений настоящего Регламента, упрощения административных процедур и повышения качества и доступности предоставления услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) ОО, а также должностных лиц, уполномоченных на предоставление услуги

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия), и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги и исполнения настоящего Регламента, в досудебном и судебном порядке.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия (бездействие) и решения должностных лиц, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления услуги.

5.3. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично (устно) или направить письменное предложение, заявление или жалобу (далее – письменное обращение) почтовым отправлением, по электронной почте Управления образования Полысаевского городского округа.

5.4. В рассмотрении письменного обращения заявителю может быть отказано по следующим основаниям:

текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю (юридическому лицу), направившему обращение, если его наименование и почтовый адрес поддаются прочтению;

не указано наименование юридического лица, его реквизиты и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, - ответ не дается;

содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, - направляется сообщение о недопустимости злоупотребления правом;

содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, - направляется уведомление о прекращении переписки по данному вопросу;

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.

5.6. В ходе личного приема заявителю отказывается в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.7. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является личное устное или письменное обращение заявителя.

Письменные обращения заявителей рассматриваются в течение 30-ти дней с момента их регистрации. Обращение заявителя в письменной форме должно содержать следующую информацию:

фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя, которым подается обращение, полное наименование юридического лица, его юридический адрес, от имени которого подается обращение и по которому должен быть направлен ответ;

наименование органа, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

суть обжалуемого решения, действия (бездействия);

подпись должностного лица, дату.

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

5.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы посредством письменного либо устного обращения.

5.9. По результатам рассмотрения обращения должностным лицом принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении обращения.

5.10. Если в результате рассмотрения обращение признано обоснованным, то принимается решение об осуществлении действий по факту обращения и применению мер дисциплинарной ответственности к должностному лицу, допустившему нарушения в ходе предоставления услуги. При этом заявителю направляется письменное уведомление о принятом решении и действиях, осуществляемых в соответствии с принятым решением, в течение 5-ти рабочих дней со дня принятия соответствующего решения, но не позднее 30-ти дней со дня регистрации обращения.

5.11. Если в ходе рассмотрения обращение признано необоснованным, заявителю направляется письменное уведомление о результате рассмотрения обращения с указанием причин, по которым оно признано необоснованным, в течение 5-ти рабочих дней со дня принятия соответствующего решения, но не позднее 30-ти дней со дня регистрации обращения.

5.12. Заявитель имеет право обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействия) должностного лица в судебном порядке, обратившись с соответствующим заявлением в суд общей юрисдикции.