муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Основная общеобразовательная школа № 51»
650902,г. Кемерово, ул. Петрозаводская,28 , тел. 71-45-97,эл. адрес:butovka51@mail.ru

Принято на Педагогическом
Совете МБОУ «ООШ №51»
Протокол № 1 от 31.08.2018г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор МБОУ «ООШ № 51»
_____ Л.В. Трофимова
Приказ № 249/Д от 03.09.2018г.

Регламент предоставления услуги «Предоставление информации о реализации в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Основная общеобразовательная школа №51» программ начального общего, основного общего образования»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Предмет регулирования регламента:

Настоящий регламент устанавливает порядок предоставления услуги «Предоставление информации о реализации в МБОУ «Основная общеобразовательная школа №51» программ начального общего, основного общего образования» (далее - Регламент) и стандарт ее предоставления.

1.2. Услуга «Предоставление информации о реализации в МБОУ «Основная общеобразовательная школа №51» программ начального общего, основного общего образования» предоставляется муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением «Основная общеобразовательная школа № 51» (далее - Учреждение), реализующим основную общеобразовательную программу начального общего, основного общего образования.

1.3. Настоящий регламент определяет сроки и последовательность действий руководителя (уполномоченного лица) Учреждения, порядок, формы контроля предоставления услуги, порядок и формы обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения.

1.4. Круг заявителей:

Услуга предоставляется физическим лицам - гражданам Российской Федерации, лицам без гражданства и иностранным гражданам, если иное не предусмотрено законом или международным оговором Российской Федерации.

1.5. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги, в том числе:

1.5.1. Информация о месте нахождения и графике работы Учреждения:

Наименование учреждения: муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Основная общеобразовательная школа № 51»

Фактический адрес мест осуществления деятельности: Россия, 650902, г. Кемерово, ул. Петрозаводская, 28

Адрес электронной почты учреждения: butovka51@mail.ru

Контактные телефоны: 8-384-2-71-45-97

График работы: 08.00 - 19.30

Часы приема руководителя: понедельник - пятница 09.30-17.00, кроме среды

1.5.2. Порядок, форма и место размещения вышеуказанной информации в образовательном учреждении:

- на официальном сайте МБОУ «Основная общеобразовательная школа № 51» http://school51kem.ucoz.ru/
- на информационных стендах по фактическому адресу места осуществления деятельности.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

2.1. Наименование услуги «Предоставление информации о реализации в МБОУ «Основная общеобразовательная школа №51» программ начального общего, основного общего образования» (далее - услуга).

2.2. Услуга предоставляется Учреждением.

2.3. Результатом предоставления услуги является:

- предоставление заявителю информации о реализации Учреждением образовательных программ начального общего, основного общего и среднего общего образования на основании обращений заявителей - по телефону, при личном приеме, в письменной форме, в т.ч. направленные через информационно -телекоммуникационные системы;
- отказ в предоставлении услуги.

2.4. Сроки предоставления услуги:

2.4.1. Предоставление услуги в Учреждении осуществляется ежедневно в установленное режимом работы Учреждения время (п.1.5.1. настоящего регламента), за исключением выходных и праздничных дней.

2.4.2. Предоставление услуги посредством АИС «Электронная школа. 2.0.» (через регистрацию личного кабинета пользователя на информационном портале https://cabinet.ruobr.ru) и на официальном сайте Учреждения по адресу http://school51kem.ucoz.ru/может осуществляться в оперативном режиме без обращения к сотрудникам Учреждения (без временных ограничений).

2.5. Перечень нормативно -правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги:

- Конституция Российской Федерации от 12.12.1993г.;
- Конвенция о правах ребенка (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989);
- Закон Российской Федерации от 24.07.1998г. №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании» 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»;
- 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»;
- Постановлением правительства Российской Федерации от 28.10.2013 №966 «О лицензировании образовательной деятельности»;
- Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 30.08.2013 г. N 1015 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования»;
- Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 06.10.2009 г. N 373 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта начального общего образования» (с изменениями и дополнениями);
- Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 17.12.2010 г. N 1897 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта основного общего образования» (с изменениями и дополнениями);
- Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05.03.2004 г. N 1089 «Об утверждении федерального компонента государственных образовательных стандартов начального общего, основного общего и среднего (полного) общего образования» (с изменениями и дополнениями);
- Письмом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.11.2013г. №НТ-1139/08 «Об организации получения образования в семейной форме».

2.6. Для предоставления услуги заявитель направляет (предоставляет) следующие документы:

- письменный запрос заявителя, в т.ч. запрос в форме электронного документа. Запрос в форме электронного документа может быть направлен по электронной почте или на официальный сайт Учреждения;
- в случае необходимости (если это необходимо заявителю для получения услуги) документы и материалы, подтверждающие доводы заявителя либо их копии, заверенные в установленном порядке.

При предоставлении услуги в устной форме и посредством обращения к информационным системам документы не требуются.

2.7. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги.

2.7.1. В запросе не указан почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос, контактный телефон.

2.7.2. Текст письменного запроса не поддается прочтению, в т.ч. фамилия и почтовый адрес заявителя.

2.8. Основаниями для приостановления предоставления услуги являются:

- отсутствие достаточной информации для осуществления услуги;
- если запрашиваемая информация касается третьих лиц без представления официальных документов, устанавливающих право представлять их интересы;
- в обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников Учреждения, а также членов их семей (такое заявление остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом);
- в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении вопроса не приводятся новые доводы или обстоятельства.

2.9. В соответствии с действующим законодательством услуга предоставляется заявителю бесплатно.

2.10. Максимальный срок регистрации документов заявителя на предоставление муниципальной услуги.

2.10.1. Регистрация письменного обращения при подаче его заявителем в Учреждение осуществляется в присутствии заявителя.

2.10.2. Максимальный срок ожидания в очереди при передаче обращения путем обращения к руководителю Учреждения (уполномоченному лицу) до момента обращения составляет не более 15 минут.

2.11. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги.

2.11.1. Регистрация запроса заявителя о предоставлении услуги осуществляется ответственным работником учреждения.

2.12. Устанавливаются следующие требования к помещениям учреждения, участвующего в предоставлении услуги.

2.12.1. Помещение для приема заявителей обозначается табличкой с указанием номера кабинета, фамилий, имен, отчеств, наименований должностей ответственных работников, участвующих в оказании услуги, режима работы.

2.12.2. Для ожидания приема заявителями отводятся места, оснащенные стульями.

2.12.3. В места для ожидания приема должен быть обеспечен свободный доступ заявителей в часы работы учреждения.

2.12.4. Рабочее место ответственных работников, участвующих в оказании услуги,

оборудуется телефоном, факсом, копировальным аппаратом, компьютером и другой оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме организовать предоставление услуги.

2.13. Показателями доступности и качества услуги являются:

- своевременность предоставления услуги в соответствии со стандартом её предоставления;
- полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления услуги, в том числе в электронной форме;
- доля обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных граждан по данному виду услуги.

2.14. В любое время с момента подачи заявления заявители имеют право на получение сведений о предоставлении услуги при помощи телефона, сети Интернет, электронной почты или посредством личного посещения учреждения. Представляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) находится представленное заявление.

2.15. Консультации по вопросам предоставления услуги проводятся руководителем (уполномоченным лицом) Учреждения по следующим вопросам:

- условия предоставления услуги,
- сроки предоставления услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги. Консультации предоставляются в течение всего срока предоставления услуги.

Консультации по порядку предоставления услуги осуществляются Учреждением бесплатно.

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ) В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

3.1. Организация предоставления Услуги включает в себя следующие административные действия:

- прием и регистрация письменных обращений заявителей;
- прием устных обращений от заявителя;
- подготовка необходимой информации;
- направление письменного ответа по результатам рассмотрения обращения заявителю.

За получением услуги заявитель может обратиться следующими способами:

- посредством личного письменного или устного обращения непосредственно в Учреждение;
- устного обращения с использованием средств телефонной связи;
- посредством письменного обращения по почте;
- посредством письменного обращения по электронной почте;
- посредством письменного обращения на официальном сайте Учреждения;

- на информационном портале http://www.ruobr.ru ;
- на официальном сайте Учреждения по адресуhttp://school51kem.ucoz.ru/ .

Критерием принятия решения руководителем Учреждения является возможность оказания услуги.

Последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении услуги, показана на блок-схеме в Приложении к Регламенту.

3.2. Прием и регистрация письменных, поступивших по электронной почте, на официальный сайт Учреждения, обращений от заявителя.

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации письменного обращения от заявителя является личное обращение заявителя, поступление письменного обращения заявителя по почте или в электронном виде (на официальный сайт, по электронной почте) в Учреждение по вопросу предоставления информации о реализации в образовательных муниципальных учреждениях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ.

3.2.2. Работник Учреждения, осуществляющий прием документов от заявителя при его личном обращении, принимает обращение (запрос) заявителя для регистрации обращения (запрос) в журнале регистрации в день обращения заявителя.

При поступлении в Учреждение обращения заявителя по электронной почте с указанием адреса электронной почты и (или) почтового адреса пользователя, работник, ответственный за прием и отправку документов по электронной почте распечатывает указанное обращение и регистрирует в установленном порядке.

3.2.3. Критерием принятия решения о приеме и регистрация письменных обращений от заявителя является отсутствие причин для отказа в приеме документов (п.2.7. настоящего регламента).

3.2.4. Административная процедура завершается регистрацией поступивших обращений от заявителя.

3.3. В случае если заявитель обратился с устным обращением о получении услуги, соответствующая информация предоставляется устно не позднее 15 минут с момента обращения в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

3.3.1. Устные обращения не регистрируются.

3.4. Подготовка необходимой информации.

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является передача письменного обращения заявителя на рассмотрение руководителю Учреждение в день регистрации.

3.4.2. Руководитель Учреждения определяет работника Учреждения, ответственного за рассмотрение обращения и подготовку проекта ответа заявителю (далее - исполнитель).

3.4.3. Исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение;

- готовит проект ответа на письменное обращение и не позднее 1 дня до истечения срока предоставления услуги, представляет на подпись руководителю учреждения.

3.4.4. Критерием принятия решения является отсутствие причин об отказе в предоставлении услуги (п.2.8 настоящего регламента).

3.4.5. Административная процедура завершается подписанием руководителем Учреждения ответа на письменное обращение заявителя.

3.4.6. Срок рассмотрения письменных запросов, а также запросов, поступивших в форме электронного документа (по электронной почте или на сайт учреждения) не должен превышать 30 календарных дней со дня их регистрации.

В исключительных случаях срок рассмотрения запроса может быть продлен руководителем Учреждения, но не более чем на 30 дней, с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения (запроса). Уведомление производится способами, обеспечивающими оперативность получения заявителем указанной информации (телефонограмма, факс, электронная почта).

3.4.7. Если запрос о получении услуги связан с обжалованием судебного решения, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации такого запроса оно возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.5. Направление письменного ответа заявителю по результатам рассмотрения обращения.

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является регистрация письменного ответа, подписанного руководителем Учреждения (присвоение исходящего номера).

3.5.2. Работник Учреждения, осуществляющий регистрацию исходящей корреспонденции, регистрирует письменный ответ в журнале регистрации в день подписания проекта ответа руководителем.

3.5.3. Административное действие завершается направлением ответа заявителю по почтовому адресу и/или адресу электронной почты, указанному в письменном обращении.

3.6. Заявитель может получить услугу через информационную систему (http://www.ruobr.ru.) путем регистрации личного кабинета или при обращении к официальному сайту по адресу http://school51kem.ucoz.ru/

4.ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными работниками положений настоящего регламента, устанавливающих требования к предоставлению услуги осуществляется руководителем (уполномоченным лицом) Учреждения.

4.2. Контроль за предоставлением услуги Учреждением осуществляется управлением образования администрации г. Кемерово путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящего регламента.

4.3. Проверки проводятся управлением образования в следующих случаях:

- обращений физических, юридических лиц, в том числе надзорных органов на действие

(бездействие) ответственных лиц при предоставлении услуги;

- по истечении срока устранения нарушений, выявленных в ходе предыдущей проверки.

4.4. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.5. Проверки полноты и качества предоставления услуги осуществляются на основании приказов управления образования.

4.6. Результаты проверки оформляются в виде акта по результатам проверки, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.7. Руководитель (уполномоченное лицо), ответственный за предоставление услуги, несет дисциплинарную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе проведения административных процедур, установленных настоящим регламентом.

5.ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) должностного лица и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления и исполнения регламента в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения:

- к руководителю Учреждения;
- в органы местного самоуправления;
- иные органы в соответствии с действующим законодательством.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия (бездействие) и решения руководителя учреждения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления услуги. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушения срока предоставления услуги;
- требование от заявителя документов, не предусмотренных настоящим регламентом для предоставления услуги;
- отказ в предоставлении услуги;
- отказ Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Учреждение, предоставляющее услугу или вышестоящий орган. Заявители могут обратиться с жалобой в письменной (устной) форме лично или направить жалобу в письменном виде или в форме электронного документа по почте, с использованием информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта управления образования администрации города Кемерово, администрации города Кемерово.

5.4. Жалоба должна содержать:

- наименование Учреждения, должность, фамилию, имя и отчество руководителя и/или работника Учреждения, решение, действия (бездействие) которого обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя, сведения о месте жительства заявителя - физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты и почтовый адрес, по которым должен быть отправлен ответ заявителю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, предоставляющего услугу;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, предоставляющего услугу. К обращению могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенную в обращении информацию. В таком случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

5.5. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 30 дней со дня ее регистрации. В исключительных случаях срок рассмотрения жалобы может быть продлен руководителем Учреждения, но не более чем на 30 дней, с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения (запроса).

5.6. По результатам рассмотрения жалобы, принимается одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу.

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.6.1. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в абзаце первом настоящего пункта, заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.6.2. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение об осуществлении действий по факту обращения и применению мер дисциплинарной ответственности к должностному лицу, допустившему нарушения в ходе предоставления услуги. 5.7. В рассмотрении жалобы заявителю отказывается по следующим основаниям:

- текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его наименование и почтовый адрес поддаются прочтению;
- не указан почтовый адрес (электронный адрес, номер факса), по которому должен быть направлен ответ;
- содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. При этом заявителю направляется сообщение о недопустимости злоупотребления правом;
- содержится вопрос, на который заявителю многократно давались ответы в письменной форме по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении

не приводятся новые доводы или обстоятельства.

5.8. Заявителю направляется уведомление о прекращении переписки по данному вопросу, если ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. В этом случае заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.9. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы заявителя в письменной форме или личное (устное) обращение заявителя.

5.10. При личном приеме заявитель - гражданин предъявляет документ, подтверждающий его личность, представитель юридического лица предъявляет юридический документ, подтверждающий его полномочия. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема заявителя. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к регламенту предоставления услуги

«Предоставление информации о реализации в МБОУ «Основная общеобразовательная школа №51» программ начального общего, основного общего образования»