

ШКОЛЬНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления услуги «Предоставление информации об организации начального, основного общего, среднего общего и дополнительного образования»

1. Общие положения

1.1. Школьный регламент предоставления услуги «Предоставление информации об организации начального, основного общего, среднего общего и дополнительного образования» (далее по тексту - Регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности услуги, создания комфортных условий для потребителей услуги, определения сроков и последовательности действий при предоставлении данной услуги.

1.2. Информация об услуге является открытой и общедоступной. Информирование о предоставлении услуги осуществляется администрацией МБОУ СОШ №14 по телефонам, через Интернет-сайт, а также посредством размещения соответствующей информации в средствах массовой информации.

2. Стандарт предоставления услуги предусматривает:

2.1. Наименование услуги: «Предоставление информации об организации начального, основного общего, среднего общего и дополнительного образования».

2.2. Ответственными за организацию предоставления услуги является муниципальное образовательное учреждение (далее Школа).

2.3. Результатом предоставления услуги является получение обратившимися гражданами информации об организации начального, основного общего, среднего общего и дополнительного образования в Школе.

В случае письменного обращения заявителю направляется письменный ответ, в случае устного обращения даются устные разъяснения.

2.4. Предоставление услуги по устному запросу осуществляется по обращению заявителя, в случае письменного обращения или обращения через интернет-сайт - в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.5. Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";
- Уставом школы

2.6. Основанием для отказа в предоставлении услуги являются:

- предоставление сведений конфиденциального характера;
- в обращении не указаны инициалы обратившегося и почтовый адрес для письменного ответа.

2.7. Предоставление услуги является бесплатным для заявителей.

2.8. Максимальный срок ожидания при подаче запроса о предоставлении услуги в порядке очереди и при получении результата услуги не более 15 минут.

2.9. Регистрация запроса заявителя о предоставлении услуги производится в срок не позднее одного рабочего дня с момента подачи запроса.

2.10. Требования к помещениям и местам, в которых предоставляется услуга:

- рабочие места работников, осуществляющих предоставление услуги, оборудованы компьютером и оргтехникой, позволяющей оказать услугу в полном объеме;
- места для проведения приёма граждан обеспечены комфортными условиями;
- места ожидания приёма оборудованы стульями, столами, обеспечены канцелярскими принадлежностями для написания письменных запросов.

Помещения для оказания услуги оборудованы:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

- системой охраны.

Помещения для оказания услуги соответствуют требованиям СанПиН.

2.11. Требования к порядку предоставления услуги:

2.11.1. Основными требованиями к информированию граждан об услуге являются:

- достоверность представляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

2.11.2. Порядок информирования о предоставлении услуги включает:

1) размещение информации на стендах 1 этажа зданий школы, в канцелярии Школы; размещение информации на официальном сайте Школы;

2) информирование по телефонам: (496) 540-41-46 (директор школы, секретарь) с 09.00 до 17.00 или по иным телефонам, указанным в Приложениях №1 и №2 к настоящему регламенту.

Время ожидания граждан при индивидуальном устном информировании не превышает 15 минут. Индивидуальное устное информирование каждого гражданина сотрудник осуществляет не более 15 минут.

3) осуществление приема письменных запросов по электронной почте на адрес pchelka-14@yandex.ru с 9-00 до 17-00.

4) В месте оказания услуги: личное консультирование работниками школы (администрация, секретарь) в порядке обращения.

2.11.3. Получателями услуги являются учащиеся общеобразовательного учреждения, родители (законные представители), учителя, другие граждане, заинтересованные в получении данной услуги.

3. Административные процедуры

Блок-схема предоставления услуги приводится в Приложении №3 к административному Регламенту.

3.1. Индивидуальное устное информирование граждан осуществляется сотрудниками администрации школы при личном обращении граждан или по телефону.

3.2. Предоставление услуги в письменном виде включает в себя следующие процедуры:

- прием и регистрация заявлений (обращений) от заявителя, с записью в журнал поступающей документации;
- рассмотрение запроса от заявителя, определение должностного лица, ответственного за исполнение;
- анализ тематики запроса заявителя;
- предоставление информации заявителю в установленный законом срок (не более 30 дней с момента регистрации запроса).
- предоставление документов заявителем для получения услуги;
- запись об информации, представленной заявителю, в журнал регистрации исходящей корреспонденции;

3.3. Основанием для предоставления услуги является прием запроса от заявителя и регистрация его в журнале.

3.4. Должностное лицо, ответственное за исполнение запроса:

- проводит анализ тематики поступившего запроса;
- определяет степень полноты информации, содержащейся в запросе и необходимой для его исполнения;
- определяет правомочность получения заявителем запрашиваемой информации с учетом ограничений на предоставление сведений конфиденциального характера и иных ограничений, предусмотренных нормативными документами в п.1.2;
- информирует заявителя о результате предоставленной услуги.

3.5. По результатам обработки письменного заявления формируется ответ на официальном бланке Школы, заверенный подписью руководителя и зарегистрированный в журнале исходящей корреспонденции.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением услуги (работы)

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определяемых административными процедурами по предоставлению услуги, осуществляется директором, его

заместителями, а также иными лицами, перечень которых устанавливается приказом директора Школы, с закреплением данных обязанностей в должностных инструкциях.

4.2. Периодический контроль осуществляется путем проведения ответственными должностными лицами проверок соблюдения положений настоящего административного регламента. Периодичность осуществления такого контроля устанавливается директором Школы, согласно плану мероприятий на текущий месяц.

4.3. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений действующего законодательства и нарушения прав заявителей осуществляется привлечение виновных должностных лиц к ответственности согласно законодательству Российской Федерации.

5. «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органов администрации, предоставляющих услугу, а также их должностных лиц».

5.1. Информация для Заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) администрации Школы, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги.

Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые в ходе предоставления услуги должностными лицами и сотрудниками Школы, в досудебном (внесудебном) порядке путем подачи жалобы в управление образования.

Жалоба подается лично Заявителем (или его представителем):

для физических (юридических) лиц - в управление образования, или на личном приеме у должностного лица управления образования, а также направлена почтовым отправлением, или в электронном виде в Интернет-приемную на официальном сайте управления образования.

Информация о месте личного приема должностных лиц управления образования, а также установленных для приема днях и часах доводится до сведения Заявителя посредством размещения на информационном стенде на 1 этаже школы и на официальном сайте управления.

5.3. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

Предметом обжалования являются действия (бездействие) и принятые решения в Школе, выразившиеся в:

- отказе в предоставлении услуги, если основания для отказа не предусмотрены настоящим Регламентом;

- нарушении сроков предоставления услуги;

- истребовании у Заявителя неустановленных Регламентом документов и другие.

5.4. Исчерпывающий перечень оснований, при которых ответ на жалобу (претензию) не дается:

- 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), 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, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.5. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является личное устное или письменное обращение Заявителя (представителя Заявителя). Обращение, жалоба (претензия) Заявителя в письменной форме должны содержать:

- наименование Заявителя (юридического лица или фамилию, имя, отчество гражданина, которым подается жалоба);

- почтовый адрес Заявителя (номер телефона, адрес электронной почты);

- наименование Школы, должностного лица, решения, действия (бездействие) которого обжалуется;

- суть обжалуемого решения, действий (бездействия);

- дату составления заявления;

- личную подпись.

Дополнительно могут быть указаны:

- причины несогласия с обжалуемыми решениями, действиями (бездействием);

- обстоятельства, на основании которых Заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

- иные сведения, которые Заявитель считает необходимым сообщить. К обращению, жалобе (претензии) могут быть приложены копии документов, подтверждающие изложенные в жалобе доводы.

5.6. Право Заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

Заявитель вправе лично изложить доводы должностному лицу, рассматривающему жалобу, а также предоставлять дополнительные материалы в подтверждении обоснованности своей жалобы либо предоставить информацию о месте их нахождения.

Каждый гражданин имеет право получить, а администрация Школы и ее должностные лица обязаны ему предоставить возможность ознакомиться с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы, если нет установленных федеральными законами ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

5.7. Сроки рассмотрения жалобы. Письменный ответ направляется Заявителю обращения не позднее 30 дней со дня регистрации письменного обращения. В исключительных случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены, но не более чем на 30 дней.

5.8. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования

Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалоб граждан, достижение по взаимному согласию договоренности (в случае личного устного обращения) или подготовка мотивированного ответа (в случае письменного обращения).

Приложение №1
к школьному регламенту
предоставления услуги «Предоставление
информации об организации начального,
среднего и дополнительного образования»

Сотрудники

МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №14», ответственные за предоставление услуги:
«Предоставление информации об организации начального, среднего и дополнительного образования»

№ п/п	Занимаемая должность	Телефон рабочий
1.	Заместители директора	8(496)540-41-67
2.	Секретарь школы	8(496)540-41-46

Приложение №2
к школьному регламенту
предоставления услуги «Предоставление
информации об организации начального,
среднего и дополнительного образования»

Блок схема общей структуры последовательности административных действий при исполнении услуги

«Предоставление информации об организации начального, основного, среднего общего и
дополнительного образования»

