

# **АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о реализации общеобразовательных программ начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, общеобразовательных программ для детей с ограниченными возможностями здоровья» в муниципальном казенном общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школа №1 с углубленным изучением отдельных предметов имени Б.С.Суворова»**

## **I. Общие положения**

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о реализации общеобразовательных программ начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, общеобразовательных программ для детей с ограниченными возможностями здоровья» в муниципальном казенном общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школа №1 с углубленным изучением отдельных предметов имени Б.С.Суворова», разработан в целях обеспечения информационной открытости и прозрачности муниципальной системы образования, информированности потребителей этих услуг и повышения доступности муниципальных услуг.

2. Настоящим Регламентом устанавливаются требования к размещению информации о муниципальном образовательном учреждении, расположенном на территории Городского округа Верхняя Пышма, 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 муниципальной услуги**

3. Наименование муниципальной услуги – «Предоставление информации о реализации общеобразовательных программ начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, общеобразовательных программ для детей с ограниченными возможностями здоровья» в муниципальном казенном общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школа №1 с углубленным изучением отдельных предметов имени Б.С.Суворова».

4. Органом, предоставляющим муниципальную услугу «Предоставление информации о реализации программ начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, общеобразовательных программ для детей с ограниченными возможностями здоровья» в муниципальном казенном общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школа №1 с углубленным изучением отдельных предметов имени Б.С.Суворова» является администрация

образовательного учреждения.

Муниципальная услуга предоставляется непосредственно специалистом-педагогом образовательного учреждения.

Предоставление муниципальной услуги включает предоставление информации по письменным (электронным) обращениям, по телефону и устное информирование заявителя, а также посредством размещения информации на официальном сайте общеобразовательного учреждения в сети Интернет.

Заявителями могут быть юридические и (или) физические лица.

5. Результатом предоставления муниципальной услуги является получение заявителем необходимой информации об организации общедоступного бесплатного начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования в муниципальном казенном общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школа школа №1 с углубленным изучением отдельных предметов имени Б.С.Суворова».

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

6. Муниципальная 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.

7. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

а) Закон Российской Федерации от 10 июля 1992 года № 3266-1 «Об образовании»;

б) Федеральный закон Российской Федерации от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

в) Федеральный закон Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

г) Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

д) Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

е) Постановление Главы администрации Городского округа Верхняя Пышма «Об утверждении административных регламентов...» №2363 от 30.11.2010г.

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

требуется.

9. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

10. Муниципальная услуга «Предоставление информации о реализации программ начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, общеобразовательных программ для детей с ограниченными возможностями здоровья» в муниципальном казенном общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школа №1 с углубленным изучением отдельных предметов имени Б.С.Суворова» предоставляется бесплатно.

11. 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.

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

13. Требования к помещениям, в которых оказывается муниципальная услуга, информационным стендам.

Помещения, предназначенные для исполнения муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы СанПиН 2.2.2/22.4.1340-03», утвержденным Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 30 мая 2003 года.

Помещения оборудуются:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения,
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

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

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, снабжаются табличками с указанием номера кабинета, наименования отдела и режима работы.

Рабочее место специалиста-педагога, осуществляющего предоставление муниципальной услуги, оборудуется компьютером с установленными справочно-информационными системами и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение муниципальной услуги в полном объеме.

Специалист-педагог, осуществляющий предоставление муниципальной услуги, обеспечивается администрацией общеобразовательного учреждения бумагой, расходными материалами, канцелярскими принадлежностями в количестве, достаточном для исполнения муниципальной услуги.

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

Информационные стенды размещаются в доступных для ознакомления с информацией местах.

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

14. Показатели доступности и качества муниципальных услуг:  
информированность заявителей о муниципальной услуге;  
наглядность форм предоставляемой информации;  
комфортность ожидания и получения муниципальной услуги;  
вежливость и тактичность специалиста-педагога, предоставляющего муниципальную услугу;  
компетентность персонала;  
оперативность и профессиональная грамотность персонала;  
достоверность предоставляемой информации;  
четкость в изложении информации;  
полнота информирования.

Информирование заявителей о правилах предоставления муниципальной 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 общеобразовательного учреждения.

Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации, радио (далее - СМИ). Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, размещении на официальных Интернет-сайтах общеобразовательного учреждения [www.school1-vp.ru](http://www.school1-vp.ru), путем использования информационных стендов.

Информирование осуществляется на русском языке.

15. Основания для отказа в приеме письменного запроса заявителя и предоставления муниципальной услуги отсутствуют, кроме случаев:

отсутствия в запросе фамилии, имя, отчества заявителя, почтового или электронного адреса,  
если текст запроса не поддается прочтению;  
если в тексте запроса содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни и здоровью администрации и педагогам школы, членам их семей.

### **III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедуры**

28. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия по предоставлению муниципальной услуги, является запрос заявителя.

29. За получением информации заявитель вправе обратиться к администрации муниципального общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа №1» по адресу: г.Верхняя Пышма, ул.Красноармейская,6, кабинет директора школы или по телефону 8(34368)5-31-85, а также направить письменный запрос на почтовый адрес 624091, г.Верхняя Пышма, ул.Красноармейская, д.6 или по электронной почте e-mail: [shc1-vp@yandex.ru](mailto:shc1-vp@yandex.ru)

30. Режим работы общеобразовательного учреждения:

Понедельник-пятница - с 8-00 до 19-30, без перерыва; суббота – с 8.00 до 17.30

Воскресенье – выходной.

Прием заявителей директором школы и специалистом-педагогом осуществляется ежедневно с 9-00 до 14-00.

31. При устном обращении заявителя специалист-педагог школы, уполномоченный осуществлять предоставление данной услуги, регистрирует запрос (заполняет журнал регистрации: номер по порядку, фамилия, имя, отчество, адрес), уточняет у заявителя характер информации, за которой он обратился, предлагает ему выбрать форму ознакомления с информацией о реализации программ начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования:

на бумажном носителе (брошюры);

в электронном виде (в том числе на официальном Интернет-сайте Учреждения);

по телефону;

путем предоставления устной консультации.

Заявитель выбирает одну или несколько форм ознакомления с информацией о реализации программ начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования в общеобразовательном учреждении.

Специалист-педагог, уполномоченный на предоставление муниципальной услуги, отвечает на вопросы заявителя в доступной для восприятия форме.

Максимально допустимое время ответа специалиста-педагога на устные вопросы заявителя не должно превышать 15 минут.

Результатом административного действия является получение заявителем необходимой информации о муниципальной услуге.

32. При письменном обращении заявителя юридическим фактом для начала административного действия является поступление в общеобразовательное учреждение письменного запроса заявителя в виде почтового отправления, сообщения по электронной почте, факсимильной связи. Письменное обращение должно содержать наименование органа, в которое направляет письменное обращение, суть обращения, а также фамилию, имя, отчество, почтовый или электронный адрес заявителя - для

физических лиц, наименование организации и почтовые (электронные) реквизиты – для юридических лиц.

Специалист-педагог общеобразовательного учреждения, уполномоченный осуществлять предоставление муниципальной услуги, регистрирует запрос (заполняет журнал регистрации: номер по порядку, фамилия, имя, отчество, адрес, суть запроса), рассматривает письменный запрос заявителя, осуществляет подготовку ответа, в котором максимально полно отражается объем запрашиваемой информации, и направляет его заявителю в соответствии с реквизитами почтового, электронного адресов, а также факсимильной связи, указанными в письменном запросе.

В случае, если в письменном запросе не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

В случае, если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников школы, а также членам их семей, специалист -педагог вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему запрос, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если текст письменного обращения заявителя не поддается прочтению, то специалист-педагог не дает ответ на обращение.

Ответ на поступившее в общеобразовательное учреждение письменное обращение заявителя дается в течение 3 дней со дня их регистрации.

В случае, если на письменное обращение заявителя неоднократно давались ответы по существу запроса, то специалист –педагог вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу, о чём уведомляется заявитель, направивший обращение.

Результатом административного действия является получение заявителем необходимой информации о муниципальной услуге.

33. Юридическим фактом для начала предоставления муниципальной услуги посредством размещения на официальном сайте общеобразовательного учреждения в сети Интернет, в средствах массовой информации является размещение информации о реализации программ начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования в муниципальном общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школа №1 с углубленным изучением отдельных предметов имени Б.С.Суворова».

При размещении на официальном сайте общеобразовательного учреждения в сети Интернет, в средствах массовой информации осуществляется предоставление муниципальной услуги неограниченному кругу лиц.

В случае, если заявитель нуждается в получении отдельных сведений о предоставлении информации о реализации программ начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, в общеобразовательном учреждении, он может направить письменное обращение в общеобразовательное учреждение.

#### **IV. Формы контроля за исполнением Регламента**

34. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной 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.

Плановые и внеплановые проверки проводятся администрацией школы. Плановые проверки осуществляются каждую четверть (на основании четвертных или годовых планов работы школы); внеплановые – по заданию директора школы либо по обращению заявителя.

35. Текущий контроль по соблюдению последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги специалистом-педагогом общеобразовательного учреждения, осуществляется директором школы.

Персональная ответственность специалиста-педагога, директора школы за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, закрепляются в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

36. Граждане, объединения и организации, заинтересованные в предоставлении муниципальной услуги, направляют администрации муниципального казенного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа №1 с углубленным изучением отдельных предметов имени Б.С.Суворова» письменные предложения по порядку предоставления муниципальной услуги, в том числе по вопросам, касающимся нарушения положений настоящего Регламента, упрощения административных процедур и повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги.

#### **V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) администрации школы, а также специалистов – педагогов школы, уполномоченных на предоставление муниципальной услуги**

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

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

39. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично (устно) или направить письменное предложение, заявление или жалобу (далее – письменное обращение) почтовым отправлением, по электронной почте e-mail:

40. Заявители могут обжаловать:

действия (бездействия) специалиста-педагога директору общеобразовательного учреждения;

действия (бездействия) директора общеобразовательного учреждения, - начальнику управления образования городского округа Верхняя Пышма,

действия (бездействия) начальника управления образования и молодежной политики – заместителю главы администрации городского округа Верхняя Пышма;

действия (бездействия) заместителя главы администрации по вопросам социальной сферы - главе администрации городского округа.

С информацией о порядке записи на личный прием должностных лиц администрации городского округа, о графике личного приема, адресе местонахождения должностных лиц заявитель может ознакомиться на официальном сайте администрации городского округа Верхняя Пышма в сети Интернет.

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

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

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

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

г) 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;

д) 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.

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

43. 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.

45. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы посредством письменного либо устного обращения, а также на Интернет-сайте: [www.shc1-vp-@yandex.ru](http://www.shc1-vp-@yandex.ru), на информационном стенде общеобразовательного учреждения

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

47. 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 муниципальной 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.

48. 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.

49. 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 .