

РЕГЛАМЕНТ

услуги «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках», оказываемой МБОУ СОШ № 1

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Наименование услуги: предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках МБОУ СОШ № 1 (далее – Услуга).

1.2. Настоящий регламент предоставления МБОУ СОШ № 1 (далее – ОУ) услуги (далее – Регламент) разработан в целях формирования единых подходов по созданию информационной базы и обеспечения доступности результатов предоставления услуги, создания комфортных условий для ее получателей и определяет сроки и последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги.

1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется ОУ.

Процедуры в рамках предоставления Услуги осуществляются работниками ОУ (далее – работники) в соответствии с установленными разграничениями должностных обязанностей.

1.4. Услуга носит заявительный характер. Заявителем на предоставление услуги может быть любой гражданин либо юридическое лицо Российской Федерации, а также иностранные граждане и лица без гражданства (далее – Заявитель).

1.5. Результатом предоставления услуги является размещение в средствах массового и электронного информирования адресованных неограниченному кругу лиц информационных и справочных материалов или рекомендаций, либо получение Заявителями консультаций и разъяснений по вопросам предоставления информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках. Результатом также является получение Заявителем письменного ответа, содержащего информацию об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках.

При письменном обращении (в том числе, переданном по электронным каналам связи) за предоставлением Услуги результатом предоставления Услуги, является ответ на письменное обращение с указанием в нем

необходимой информации, либо причины отказа в предоставлении информации.

При личном обращении за предоставлением Услуги результатом предоставления Услуги, является получение информации в устной форме и (или) получение информационных материалов, оформленных в виде справочных, информационных листков, брошюр, распечатки с официального сайта ОУ на бумажном носителе.

При публичном информировании Заявителей результатом предоставления услуги, является размещение публикаций в средствах массовой информации, размещение информации на официальном сайте ОУ в сети Интернет, на информационных стендах ОУ.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование Услуги: предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках МБОУ СОШ № 1.

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется ОУ.

2.3. Предоставление Услуги осуществляется в соответствии с:

- Законом Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании»;
- Законом Российской Федерации от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления Российской Федерации»;
- Законом Российской Федерации от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 19.03.2001 № 196 «Об утверждении Типового положения об общеобразовательном учреждении»;
- приказом Министерства образования Российской Федерации от 09.03.2004 № 1312 «Об утверждении федерального базисного учебного

плана и примерных учебных планов для образовательных учреждений Российской Федерации, реализующих программы общего образования»;

- Уставом ОУ

2.4. Сроки предоставления Услуги.

2.4.1. Услуга предоставляется круглогодично.

2.4.2. Максимально допустимые сроки предоставления Услуги при обращении Заявителя не должны превышать 30 дней с момента поступления обращения, в исключенных случаях, а также в случаях направления запроса в органы государственной власти, органы местного самоуправления или иным должностным лицам, Директор ОУ вправе продлить срок рассмотрения обращения Заявителя не более, чем на 30 дней, уведомив Заявителя о продлении срока его рассмотрения.

2.4.3. Датой обращения является день регистрации письменного обращения.

2.5. Перечень документов, необходимых для предоставления Услуги.

2.5.1. Для предоставления Услуги Заявителю необходимо предоставить письменное либо устное обращение.

2.5.2. Письменное обращение Заявителя (в том числе переданное по электронным каналам связи) должно содержать в себе следующую информацию:

- для Заявителей – граждан: 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;

- для Заявителей - юридических лиц: наименование юридического лица, почтовый либо электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, запрашиваемую информацию в рамках предоставления Услуги, должность, фамилию, имя, отчество, подпись и дату.

Письменное обращение должно быть представлено на русском языке либо иметь нотариально удостоверенный перевод на русский язык.

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

2.6. Основания для отказа в предоставлении Услуги.

При письменном обращении (в том числе переданном по электронным каналам связи) Заявителю может быть отказано в предоставлении муниципальной услуги в случае, если:

- письменное обращение не соответствует требованиям, указанным в пункте 2.5.2 настоящего Регламента;

- в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника, а также членов его семьи;

- текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается Заявителю, направившему обращение, если его фамилия и

почтовый адрес поддаются прочтению в течение 7 дней с момента регистрации обращения;

- в письменном обращении Заявителя, содержится запрос информации, которая ему уже направлялась;

- 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.

При устном обращении Заявителю может быть отказано в предоставлении Услуги в случае, если:

- устное обращение не соответствует требованиям, указанным в пункте 2.5.3 настоящего Регламента;

- обращение с работником нецензурное, либо оскорбительное, содержит 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.

2.6.1. В случае принятия решения об отказе в предоставлении Услуги по основаниям, предусмотренном в пункте 2.6 настоящего Регламента, работник письменно или устно уведомляет об этом Заявителя с объяснением причин отказа и предлагает принять меры по их устранению.

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

2.7. Услуга предоставляется бесплатно.

2.8. Прием обращений Заявителя работниками ведется без предварительной записи в порядке живой очереди.

Максимальный срок ожидания в очереди не превышает 30 минут.

2.9. 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.

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

2.11. Прием и регистрация письменного обращения Заявителя осуществляется должностным лицом ОУ, ответственным за прием и регистрацию документов.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется Услуга.

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

2.12.2. Рабочее место работника в помещении для приема Заявителей оборудовано персональным компьютером с обеспеченным доступом к электронным справочно-правовым системам.

2.12.3. В помещении, в котором осуществляется прием Заявителей, предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей.

2.12.4. В местах предоставления Услуги на видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников.

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

2.13. Показателями доступности и качества Услуги являются:

2.13.1. Своевременность и оперативность предоставления Услуги;

2.13.2. Качество предоставления Услуги:

- показатели точности обработки данных работниками;
- правильность оформления документов работниками;
- качество процесса обслуживания Заявителей;

2.13.3 Доступность Услуги:

- простота и рациональность процесса предоставления Услуги;
- ясность и качество информации о порядке предоставления Услуги.

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Предоставление Услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

- прием и регистрация обращения от Заявителя (п. 3.5. настоящего Регламента);
- рассмотрение обращения Заявителя (п. 3.6. настоящего Регламента);
- сбор, анализ, обобщение информации работником (п. 3.7. настоящего Регламента);
- направление Заявителю ответа на письменное обращение, либо выдача информационных (справочных) материалов (при личном обращении) (п. 3.8. настоящего Регламента).

3.2. Ответственными за предоставление Услуги являются работники.

3.3. Последовательность действий (процедур), выполняемых при предоставлении Услуги, приведена в блок-схеме в приложении № 2 к настоящему Регламенту.

3.4. Сроки прохождения отдельных административных процедур:

- прием и регистрация обращения от Заявителя (не более 2-х дней с момента поступления);
- рассмотрение обращения заявителя (не более 3-х дней с момента нанесения резолюции (поручения) руководителем, либо с момента приема Заявителя работником лично (при устном обращении Заявителя);
- сбор, анализ, обобщение информации работником (не более 19 дней, за исключением случаев продления сроков рассмотрения обращения Заявителя, предусмотренных пунктом 2.4.2 настоящего Регламента);
- направление Заявителю ответа на письменное обращение, либо выдача информационных (справочных) материалов (при личном обращении), размещение информационных материалов на официальном сайте ОУ (не более 5 дней с момента согласования ответа Заявителю директором ОУ).

3.5. Прием обращения от Заявителя.

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры по приему обращения от Заявителя является предоставление Заявителем обращения в ОУ непосредственно при личном обращении (устное обращение Заявителя), либо с использованием средств почтовой связи или посредством передачи обращения через электронные каналы связи (письменное обращение Заявителя).

3.5.2. При поступлении письменного обращения Заявителя должностное лицо ОУ, 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 ОУ.

При устном обращении Заявителя работник принимает Заявителя лично.

3.5.3. Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более двух дней.

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

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

3.6. Рассмотрение обращения Заявителя.

3.6.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение работником письменного обращения Заявителя с указаниями по исполнению (резолюцией) директора ОУ (при письменном обращении Заявителя) либо личный прием Заявителя работником (при устном обращении Заявителя).

3.6.2. В рамках исполнения административной процедуры работник проверяет обращение на предмет соответствия требованиям, указанным в пункте 2.5 настоящего Регламента.

3.6.3. В случае наличия оснований, предусмотренных пунктом 2.6 настоящего Регламента, работник устно уведомляет Заявителя об отказе в предоставлении Услуги, а также разъясняет причины отказа и предлагает принять меры по их устранению.

3.6.4. В случае отсутствия причин для отказа в предоставлении муниципальной услуги, изложенных в пункте 2.6 настоящего Регламента, работник переходит к исполнению следующей административной процедуры.

3.6.5. Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более 3 дней.

3.7. Сбор, анализ, обобщение информации работником.

3.7.1. 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).

3.7.2. Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более 19 дней.

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

3.8.1. По окончании подготовки информации, работник передает подготовленный ответ для его подписания директору ОУ (при письменном обращении).

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

3.8.3. Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более 5 дней.

3.9. Порядок информирования о правилах предоставления Услуги.

3.9.1. Информация по вопросам предоставления Услуги осуществляется:

- на сайте ОУ;
- на информационных стендах ОУ;
- по телефонам, указанным в пункте 3.9.6 настоящего Регламента;
- непосредственно работником при личном обращении Заявителя;
- с использованием средств почтовой, телефонной связи, а также посредством электронного информирования.

3.9.2. Почтовый адрес ОУ:

3.9.3. Фактический адрес ОУ:

3.9.4. Электронный адрес ОУ:

3.9.5. Официальный сайт JE:

3.9.6. Телефоны для справок и консультаций:

3.9.7. График работы ОУ:

3.9.8. Часы приема заявителей работниками:

3.9.9. Сведения о месте нахождения, контактных телефонах и графике работы ОУ содержатся на официальном сайте ОУ, информационных стендах ОУ.

3.9.10. На сайте ОУ размещается следующая информация:

- информация о порядке предоставления Услуги;

- нормативные правовые акты, непосредственно регулирующие предоставление Услуги;
- текст настоящего Регламента с приложениями;
- блок-схема последовательности действий при предоставлении Услуги (приложение);
- место размещения работников и режим приема граждан.

3.9.11. Прием Заявителей работниками ведется без предварительной записи в порядке живой очереди.

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

3.9.12. 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.

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

4. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

4.1. Контроль за соблюдением работниками положений настоящего 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 Регламента осуществляется непосредственно при предоставлении Услуги конкретному Заявителю заместителями директора ОУ. Текущий контроль осуществляется путем проверки своевременности, полноты и качества выполнения административных процедур при согласовании (подписании) документов в рамках предоставления Услуги.

4.3. Контроль за соблюдением работниками положений настоящего Регламента путем проведения плановых проверок осуществляется директором ОУ путем проведения соответствующих проверок.

Периодичность проведения плановых проверок определяется директором ОУ.

4.4. Внеплановые проверки за соблюдением работниками положений настоящего Регламента проводятся директором ОУ при поступлении информации о несоблюдении работниками требований настоящего Регламента

либо по требованию органов государственной власти, обладающих контрольно-надзорными полномочиями, или суда.

4.5. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением Услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (тематические проверки).

4.6. При необходимости в рамках проведения проверки директором ОУ может создаваться рабочая группа для рассмотрения информации об исполнении настоящего Регламента и подготовке предложений по совершенствованию деятельности ОУ по предоставлению муниципальной услуги.

4.7. Работник несет персональную ответственность:

- за соблюдение порядка, в том числе сроков, формы, приема и регистрации документов от Заявителя;
- соответствие принятых документов требованиям пунктов 2.5.1 – 2.5.3 настоящего Регламента.

5. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) РАБОТНИКА, А ТАКЖЕ ПРИНИМАЕМОГО ИМ РЕШЕНИЯ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий, бездействия работников ОУ, принятых приказов в ходе предоставления Услуги в досудебном или судебном порядке.

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

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

Действия (бездействие) работников обжалуются директору ОУ.

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, директор ОУ вправе принять решение о бесосновательности 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. В случае, если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.6. По результатам рассмотрения письменного обращения директором ОУ принимается решение об удовлетворении требований обратившегося либо об отказе в его удовлетворении.

5.7. Если в результате рассмотрения письменного обращения оно признано обоснованным, то директором ОУ принимается решение о привлечении к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации работника, ответственного за действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего Регламента и повлекшие за собой жалобу обратившегося.

5.8. 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».

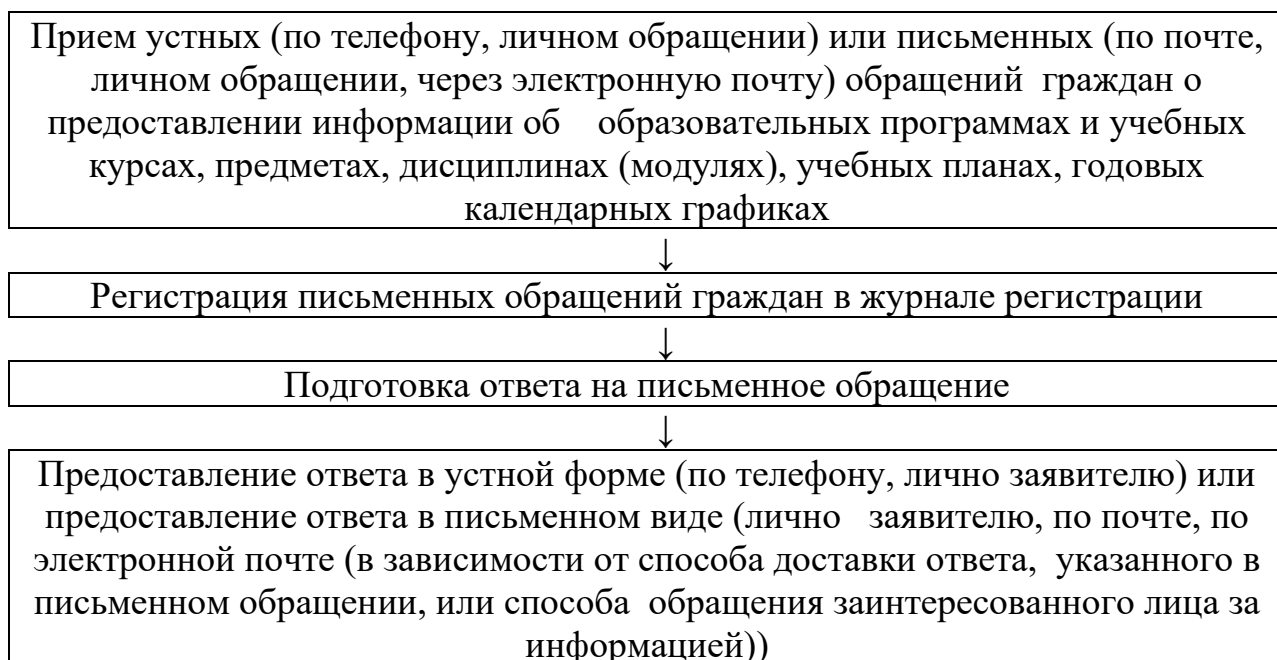
5.9. Обратившийся вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц ОУ, решения, принятые в ходе предоставления Услуги, в суде в порядке, установленном Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации.

Приложение 1

к регламенту предоставления услуги
«Предоставление информации об
образовательных программах и учебных
планах, рабочих программах учебных
курсов, предметов, дисциплин (модулей),
годовых календарных учебных графиках»
МБОУ СОШ № _____

Блок-схема

порядка предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках



Приложение 2

к регламенту предоставления услуги
«Предоставление информации об
образовательных программах и учебных
планах, рабочих программах учебных
курсов, предметов, дисциплин (модулей),
годовых календарных учебных графиках»
МБОУ СОШ № 1
г. Можги

Образец заявления

**с указанием перечня интересующих вопросов при обращении в МБОУ
СОШ № 1 за информацией об образовательных программах и учебных
планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин
(модулей), годовых календарных учебных графиках**

Руководителю МБОУ СОШ №

ФИО директора

ФИО заявителя

(адрес места жительства)

заявление.

Я, _____
(ФИО заявителя)

прошу _____ предоставить _____ информацию _____ о

(содержание вопроса заявителя в соответствии с п. 2.10 регламента)

Дата _____ Подпись _____

Контактный телефон (при наличии) _____

Адрес электронной почты (при наличии) _____

Приложение 3

к регламенту предоставления услуги
«Предоставление информации об
образовательных программах и учебных
планах, рабочих программах учебных
курсов, предметов, дисциплин (модулей),
годовых календарных учебных графиках»
МБОУ СОШ №_____

Форма журнала учета обращений граждан

№ п/п	Дата регистрации заявления	ФИО заявителя	Электронный адрес заявителя	Содержание вопроса	Должностное лицо (ответственное за подготовку ответа заявителю)	Дата регистрации ответа заявителю
1.						