

УТВЕРЖДАЮ:

Директор МБОУ СШ № 69

Д.В.Чеменев

Приказ от 24.08.2016 № 454



**Регламент предоставления муниципальной услуги
по предоставлению информации о реализации в
муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении
«Средняя школа № 69» программ дошкольного, начального общего,
основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных
общеобразовательных программ**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий регламент (далее – Регламент) определяет сроки и стандарт предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о реализации в образовательных муниципальных учреждениях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ.

1.2. Заявителем на предоставление муниципальной услуги могут быть родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, воспитанников, а также сами обучающиеся в случае достижения ими совершеннолетнего возраста (далее Заявители).

1.3. Для получения муниципальной услуги Заявитель обращается в муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя школа № 69» (далее – образовательное учреждение).

1.4. Информация о фактическом и почтовом адресе, адресе электронной почты, режиме работы, справочных телефонах образовательного учреждения указаны в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

Адрес интернет-сайта образовательного учреждения: <http://69shkola.ru/> (далее – сайт образовательного учреждения).

1.5. Форма заявления на получение муниципальной услуги (согласно приложения 2), настоящий Регламент, сведения о месте нахождения, адресе электронной почты, справочных телефонах, графике работы образовательного учреждения размещены на сайте образовательного учреждения.

1.6. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги Заявители вправе обратиться в образовательное учреждение в устной, письменной форме или в форме электронного документа.

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги: предоставление информации о реализации в образовательных муниципальных учреждениях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ (далее – муниципальная услуга).

2.2. Номер муниципальной услуги в соответствии с разделом реестра муниципальных услуг города Красноярск «Услуги, оказываемые муниципальными учреждениями и иными организациями, в которых размещается муниципальное задание (заказ), выполняемое (выполняемый) за счет средств бюджета города» - 01/1/07.

2.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется образовательным учреждением.

2.4. Результатом предоставления муниципальной услуги являются сведения об образовательных программах дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

Федеральным законом от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";

Федеральным законом 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 РФ»;

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»;

Законом Красноярского края от 26 июня 2014 года №6-2519 "Об образовании в Красноярском крае";

Уставами муниципальных образовательных учреждений;

иными правовыми актами Российской Федерации, регламентирующими правоотношения в сфере организации предоставления дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования и дополнительного образования;

2.6. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги в случае письменного обращения Заявителя или обращения в форме электронного документа не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения в порядке, установленном действующим законодательством.

2.7. В случае письменного обращения для получения муниципальной услуги Заявителю необходимо предоставить в образовательное учреждение письменное обращение (запрос).

2.8. Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

2.9. Обращения в письменной форме или форме электронного документа должно содержать в себе следующую информацию: фамилию, имя, отчество (последнее – по желанию Заявителя), контактный телефон, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, личную подпись (при письменном обращении) и дату.

Обращение должно быть представлено на русском языке либо иметь надлежащим способом заверенный перевод на русском языке.

2.10. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

2.10.1 . обращения в письменной форме или форме электронного документа:

– несоответствие письменного обращения требованиям, указанным в пункте 2.9. настоящего Регламента;

– в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Специалиста, 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 поступления обращения (регистрации) в образовательное учреждение;

– в письменном обращении Заявителя содержится запрос информации, на который Заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в нем не приводятся новые доводы и обстоятельства. В данном случае руководитель образовательного учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется Заявитель, направивший обращение.

– 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.

2.10.2. при устном обращении Заявителя:

– нецензурное, либо оскорбительное обращение со Специалистом, угрозы жизни и здоровью и имуществу Специалиста, а также членов его семьи;

– запрашиваемая информация содержит персональные данные других граждан;

– ответ по существу не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

2.11. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления на получение муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 минут.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

2.13.1. в месте предоставления муниципальной услуги предусматриваются места для ожидания, приема Заявителей, которые оборудуются стульями (креслами) и столами и обеспечиваются писчей бумагой и письменными принадлежностями (для записи информации);

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

2.13.3. помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются преимущественно на нижних этажах зданий. Для инвалидов должны обеспечиваться:

– условия для беспрепятственного доступа в помещение учреждения;

– возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположено помещение учреждения, а также входа в помещение и

выхода из него, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски.

Специалисты учреждения, на которых решением директора возложена обязанность, оказывают инвалидам помощь в преодолении барьеров, мешающих получению ими информации о муниципальной услуге наравне с другими лицами.

Для приема граждан, обратившихся за получением муниципальной услуги, выделяются отдельные помещения, снабженные соответствующими указателями. Рабочие кабинеты специалистов учреждения оснащаются настенной вывеской с указанием наименования кабинета. Указатели должны быть четкими, заметными и понятными, с дублированием необходимой для инвалидов звуковой либо зрительной информации, или предоставлением текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами, обеспечиваются бланками заявлений, раздаточными информационными материалами, письменными принадлежностями.

Специалисты учреждения при необходимости оказывают инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления муниципальной услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения муниципальной услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения муниципальной услуги действий.

Места ожидания предоставления муниципальной услуги оборудуются стульями, кресельными секциями или скамьями. В местах ожидания предоставления муниципальной услуги предусматриваются доступные места общественного пользования (туалеты).

В учреждении обеспечивается:

- допуск на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по учреждению;
- допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, установленных федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;
- предоставление инвалидам по слуху услуги с использованием русского жестового языка, в том числе специалистами диспетчерской службы видеотелефонной связи для инвалидов по слуху Красноярского края.

Услуги диспетчерской службы для инвалидов по слуху предоставляет оператор-сурдопереводчик Красноярского регионального отделения Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих», который располагается по адресу: г. Красноярск, ул. Карла Маркса, д. 40 (второй этаж).

Режим работы: ежедневно с 09.00 до 18.00 часов (кроме выходных и праздничных дней). Телефон/факс: 8 (391) 227-55-44.

Мобильный телефон (SMS): 8-965-900-57-26., E- mail: kraivog@mail.ru, Skype: kraivog. ooVoo: kraivog.».

2.13.4. в местах предоставления муниципальной услуги на видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и должностных лиц.

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

2.14. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

2.14.1. доступность муниципальной услуги:

- простота и рациональность процесса предоставления муниципальной услуги;

- ясность и качество информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

- количество и удаленность мест предоставления муниципальной услуги;

2.14.2. качество предоставления муниципальной услуги:

- показатели точности обработки данных должностными лицами;

- правильность оформления документов;

- качество процесса обслуживания Заявителей;

2.14.3. своевременность и оперативность предоставления муниципальной услуги.

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

1) прием и рассмотрение обращения Заявителя;

2) сбор, анализ, обобщение и подготовка ответа Заявителю на письменное обращение или обращение в форме электронного документа, либо выдача информационных (справочных) материалов (при личном обращении).

3) выдача результата предоставления муниципальной услуги.

Последовательность процедур предоставления муниципальной услуги представлена на блок-схеме (приложение 3 к настоящему Регламенту).

3.2. Прием и рассмотрение обращения Заявителя:

1) основанием для начала процедуры является поступление в образовательное учреждение заявления;

2) специалист образовательного учреждения (далее – специалист) регистрирует поступившее заявление;

3) ответственным за выполнение процедуры является специалист образовательного учреждения;

4) срок выполнения процедуры составляет 3 рабочих дня;

5) результатом выполнения процедуры является регистрация поступившего заявления.

3.3. Сбор, анализ, обобщение и подготовка ответа Заявителю на письменное обращение или обращение в форме электронного документа, либо выдача информационных (справочных) материалов (при личном обращении).

1) основанием для начала процедуры является регистрация заявления;

2) если при рассмотрении заявления выявляются обстоятельства, препятствующие предоставлению муниципальной услуги, указанные в пункте 2.10 настоящего Регламента, специалист осуществляет подготовку письма об отказе в приеме ребенка и передает его на подпись руководителю образовательного учреждения.

При отсутствии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 2.10 настоящего Регламента, специалист

осуществляет подготовку ответа и передает его на подпись руководителю образовательного учреждения;

3) ответственным за выполнение процедуры является специалист образовательного учреждения;

4) срок выполнения административной процедуры составляет 7 рабочих дней;

5) результатом выполнения административной процедуры является:

сбор, анализ, обобщение и подготовка ответа Заявителю;

подписание руководителем образовательного учреждения ответа на обращение.

3.4. Выдача результата предоставления муниципальной услуги:

1) основанием для начала процедуры является подготовка и подписание руководителем образовательного учреждения ответа Заявителю;

2) ответ Заявителю выдается специалистом лично Заявителю, направляется почтовым отправлением или в форме электронного документа.

Факт выдачи ответа регистрируется в журнале учета обращений граждан путем внесения сведений о Заявителе, номера и даты ответа.

3) ответственным за выполнение процедуры является специалист образовательного учреждения;

4) срок выполнения административной процедуры составляет 7 рабочих дней;

5) результатом выполнения административной процедуры является выдача или направление Заявителю ответа на обращение.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА.

4.1. Контроль за соблюдением специалистами образовательного учреждения положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием ими решений осуществляется в форме проведения текущего контроля, плановых и внеплановых проверок.

4.2. Текущий контроль осуществляется непосредственно при предоставлении муниципальной услуги конкретному Заявителю руководителем образовательного учреждения в отношении специалистов образовательного учреждения, выполняющих процедуры в рамках предоставления муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проверки своевременности, полноты и качества выполнения процедур в рамках предоставления муниципальной услуги.

4.3. Плановые или внеплановые проверки проводятся на основании приказа руководителя образовательного учреждения. Периодичность проведения плановых проверок определяется руководителем образовательного учреждения самостоятельно, но не реже одного раза в год.

4.4. Внеплановые проверки соблюдения специалистами образовательного учреждения настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятия ими решений проводятся руководителем образовательного учреждения или его заместителем при поступлении информации о несоблюдении специалистами

образовательного учреждения требований настоящего Регламента либо по требованию органов государственной власти, обладающих контрольно-надзорными полномочиями.

4.5. Персональная ответственность специалистов образовательного учреждения за выполнение процедур закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства и правовых актов города.

4.6. По результатам проведенных проверок, оформленных документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав Заявителей руководителем образовательного учреждения осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.7. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется посредством рассмотрения в установленном действующим законодательством порядке поступивших в образовательное учреждение либо в администрацию района и города индивидуальных или коллективных обращений.

V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАК ЖЕ ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Заявитель может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, неправомерных решениях, противоправных действиях или бездействии должностных лиц образовательного учреждения, нарушении положений Регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики, обратившись с жалобой лично или направив письменное обращение, жалобу.

5.3. Подача жалобы и ее рассмотрение осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 13.07.2015) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.4. При желании Заявителя обжалование подается в произвольной форме. К письменной форме заявления об обжаловании предъявляются требования, предусмотренные Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 13.07.2015) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.5. В рассмотрении жалобы может быть отказано либо ее рассмотрение приостановлено при наличии оснований, указанных в Федеральном законе от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 13.07.2015) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.6. Заявитель имеет право на получение всей необходимой ему информации для осуществления подачи жалобы, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и что указанная информация не содержит сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законодательством тайну.

5.7. Заявители могут обжаловать действие или бездействие Специалистов, должностных лиц образовательного учреждения – руководителю

образовательного учреждения; руководителя образовательного учреждения – в главное управление образования администрации города Красноярска.

5.8. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 15 дней со дня ее регистрации.

5.9. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является решение об удовлетворении требований Заявителя и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия), либо об отказе в удовлетворении обращения. Ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется Заявителю.

Сведения
о месте нахождения, контактных данных, графике работы образовательного
учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

Наименование образовательного учреждения, предоставляющего услугу	Адрес (почтовый и фактический)	Контактные телефоны		Адрес электронной почты	Часы приема Заявителей
		Образовательное учреждение, предоставляющее услугу	Специалист образовательного учреждения, непосредственно предоставляющего услугу		
муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя школа № 69»	660118, г. Красноярск, ул. Шумяцкого, д. 3	2202737	2202737	school69@krsnet.ru	9 ⁰⁰ -16 ⁰⁰

01/02/06
 (реестровый номер
 услуги)

Руководителю муниципального бюджетного
 общеобразовательного учреждения

гр. _____
 (фамилия, имя, отчество физического лица,
 место проживания)

_____ (номер контактного телефона)

Прошу (указывается суть обращения) _____

В соответствии с Федеральным законом №152-ФЗ от 27.07.2006 года «О персональных данных» выражаю свое согласие на обработку (сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (передачу) способами, не противоречащими закону, моих персональных данных и данных моего ребенка, а именно: фамилии, имени, отчестве, дате рождения, месте жительства, месте работы, семейном положении и т.д..

_____ (подпись Заявителя)

Регистрационный номер заявления	Дата, время принятия заявления	Заявление принял	
		Ф.И.О.	Подпись

Обращение оформляется Заявителем рукописным или машинописным способом.

В случае если заявление заполнено машинописным способом, Заявитель дополнительно в нижней части заявления разборчиво от руки указывает свою фамилию, имя и отчество (последнее – по желанию Заявителя), подпись и дату подачи заявления.

Письменное обращение Заявителя, обращение, переданное в форме электронного документа, должно содержать в себе следующую информацию:

для Заявителей – физических лиц: фамилию, имя, отчество (последнее – по желанию Заявителя), контактный телефон, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, личную подпись и дату;

для Заявителей – юридических лиц: наименование юридического лица, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, должность представителя с указанием полномочий действовать от имени юридического лица, фамилию, имя, отчество, подпись и дату.

Письменное обращение должно быть представлено на русском языке либо иметь надлежащим способом заверенный перевод на русском языке.

БЛОК-СХЕМА
предоставления информации о реализации в
программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего
образования, а также дополнительных общеобразовательных программ

