

Согласовано

Руководитель Муниципального
учреждения «Отдел Образования»
администрации ГО «Город Волжск»
_____ Е.Г. Филиппова
от « _____ » _____ 2013г.



Согласовано

заместитель главы администрации
городского округа «Город Волжск»
по социальным вопросам
_____ Ф.Н. Мухаметсафина
от « _____ » _____ 2013г.



Согласовано

Директор Муниципального
образовательного учреждения
средняя общеобразовательная
школа №9 им. А.С. Пушкина
_____ Л.С. Сошникова
от « _____ » _____ 2013г.



**Административный регламент по
услуге, предоставляемой муниципальным учреждением
«Предоставление информации об образовательных программах и
учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов,
дисциплин (модулях), годовых учебных графиках» Муниципального
образовательного учреждения средней общеобразовательной школой №9 им.
А.С. Пушкина города Волжска Республики Марий Эл**

1. Общие положения

1.1. Наименование услуги, предоставляемой муниципальным учреждением:

Административный регламент предоставления услуги, предоставляемой муниципальным учреждением «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулях), годовых учебных графиках» муниципальными образовательными учреждениями города Волжска Республики Марий Эл (далее – Административный регламент и услуга, предоставляемая муниципальным учреждением, соответственно) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности услуги, предоставляемой муниципальным учреждением, в сфере образования, а также создания системы контроля за деятельностью системы образования со стороны получателей услуг, предоставляемых муниципальным учреждением.

1.2. Разработчик Регламента, ответственный за предоставление услуги, предоставляемой муниципальным учреждением:

(Муниципальное образовательное учреждение средняя общеобразовательная школа №9 им. А.С. Пушкина) (далее – Учреждение).

1.3. Услуга предоставляется Муниципальным образовательным учреждением МОУ СОШ №9 им. А.С. Пушкина, населению Муниципального образования городского округа «Город Волжск».

1.4. Нормативные правовые акты, непосредственно регулирующие предоставление услуги, предоставляемой муниципальным учреждением:

- Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989 г.;
- Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 г. (с поправками);
- Закон Российской Федерации от 10.07.1992 г. N 3266-1 «Об образовании» (с изменениями и дополнениями);

- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей" (с изменениями и дополнениями);

Закон Российской Федерации от 25.07.2002 г. N 115-ФЗ "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

- постановление Правительства Российской Федерации от 19.03.2001 г. N 196 "Об утверждении Типового положения об общеобразовательном учреждении (с изменениями и дополнениями)";

- постановление Правительства Российской Федерации от 19.09.1997 г. N 1204 "Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении для детей дошкольного и младшего школьного возраста" (с изменениями и дополнениями);

- приказ Министерства образования Российской Федерации от 23.06. 2000 N 1884 "Об утверждении Положения о получении общего образования в форме экстерната" (с изменениями и дополнениями);

- приказ Министерства образования Российской Федерации от 09.03.2004 N 1312 "Об утверждении базисного учебного плана и примерных учебных планов для образовательных учреждений, реализующих программы общего образования" (с изменениями от 20.08.2008);

- приказ Министерства образования Российской Федерации от 05.03.2004 N 1089 "Об утверждении федерального компонента государственных образовательных стандартов начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования";

- письмо Министерства образования Российской Федерации от 14.07.2003 г. N 27/2967-6 (Инструктивное письмо "О психолого-медико-педагогической комиссии");

- Письмо Министерства народного образования РСФСР от 14.11.1988 N 17-253-6 «Об индивидуальном обучении детей на дому»;

- «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях» СанПиН 2.4.2.2821-10, утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от «29» декабря 2010 г. № 189;

- Указ Президента РФ от 07.05.2012 N 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления";

- Устав образовательного учреждения;

- Лицензии образовательных учреждений на право ведения образовательной деятельности.

1.5. Конечный результат исполнения услуги, предоставляемой муниципальным учреждением.

Результатом исполнения услуги, предоставляемой муниципальным учреждением, являются:

- устный или письменный ответ на запрос заявителя об образовательных программах и учебных курсах, предметах, дисциплинах (модулях), учебных планах, годовых календарных графиках;

- ответ по электронной почте на запрос заявителя об образовательных программах и учебных курсах, предметах, дисциплинах (модулях), учебных планах, годовых календарных графиках;

- информация об образовательных программах и учебных курсах, предметах, дисциплинах (модулях), учебных планах, годовых календарных графиках, размещенная на республиканском Интернет-сайте, Интернет-сайтах образовательных учреждений;

- информация об образовательных программах и учебных курсах, предметах, дисциплинах (модулях), учебных планах, годовых календарных графиках, размещенная на информационном стенде образовательного учреждения.

1.5. Заявители, в отношении которых исполняется услуга, предоставляемая муниципальным учреждением.

Заявителями являются родители (законные представители) несовершеннолетних граждан, а также граждане, достигшие совершеннолетия, желающие освоить образовательные программы, среднего (полного) общего образования в формах: очная, экстернат, надомное обучение.

1.6. Информация о плате (или ее отсутствии) за предоставление услуги, предоставляемой муниципальным учреждением.

Предоставление услуги, предоставляемой муниципальным учреждением, является бесплатным для заявителей.

2. Требования к порядку предоставления услуги, предоставляемой муниципальным учреждением

2.1. Порядок информирования о предоставлении услуги, предоставляемой муниципальным учреждением.

2.1.1. Информационное обеспечение по предоставлению услуги, предоставляемой муниципальным учреждением, осуществляется МОУ СОШ №9 им. А.С. Пушкина.

2.1.2. Информирование граждан организуется следующим образом:

- индивидуальное информирование;
- публичное информирование.

Информирование проводится в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования;
- размещения информации на сайте.

2.1.3. Индивидуальное устное информирование граждан осуществляется сотрудниками МОУ СОШ №9 им. А.С. Пушкина при обращении граждан за информацией:

- при личном обращении;
- по телефону.

2.1.4. Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы, а в случае необходимости с привлечением других специалистов. Время ожидания граждан при индивидуальном устном информировании не может превышать 15 минут, в случае отсутствия очереди. Индивидуальное устное информирование каждого гражданина сотрудник осуществляет не более 20 минут.

2.1.5. Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов на оказание муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

2.1.6. Время ожидания в очереди на прием к должностному лицу или для получения консультации не должно превышать 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий устное информирование, может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде, через Интернет, либо назначить другое удобное для гражданина время для устного информирования.

2.1.5. Звонки от граждан по вопросу информирования о порядке предоставления муниципальной услуги принимаются в соответствии с графиком работы муниципального общеобразовательного учреждения.

2.1.6. Стенды (вывески), содержащие информацию о графике (режиме) работы размещаются при входе в помещение МОУ СОШ №9 им. А.С. Пушкина

На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов для предоставления услуги, предоставляемой муниципальным учреждением, размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию услуги, предоставляемой муниципальным учреждением;
- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса интернет-сайта и электронной почты МОУ СОШ (приложение № 1) ;
- перечни документов, необходимых для предоставления услуги, предоставляемой муниципальным учреждением и требования, предъявляемые к этим документам;
- образцы оформления документов, необходимых для предоставления услуги, предоставляемой муниципальным учреждением.

2.1.7. В любое время с момента приема документов на предоставление услуги, предоставляемой муниципальным учреждением, заявитель имеет право на получение сведений о предоставлении услуги, предоставляемой муниципальным учреждением, при помощи телефона, средств сети Интернет, электронной почты или посредством личного посещения Учреждения.

2.1.8. Индивидуальное письменное информирование при обращении граждан в осуществляется путем почтовых отправлений.

Ответ направляется в письменном виде или по электронной почте (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении, или способа обращения заинтересованного лица за информацией).

Письменное обращение рассматривается в течение 10 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.1.9. Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, размещение на официальном Интернет - сайте **pgu.gov.mari.ru**, на сайте МОУ СОШ №9 им. А.С. Пушкина (<http://www.school9.16mb.com>), путем использования информационных стендов, размещающихся в муниципальных общеобразовательных учреждениях.

2.1.10. Обязанности должностных лиц при ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения граждан или организаций.

Сотрудник, осуществляющий прием и консультирование (по телефону или лично), должен корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. При информировании о порядке предоставления услуги, предоставляемой муниципальным учреждением, по телефону, сотрудник должен представиться: назвать фамилию, имя, отчество, должность, наименование муниципального общеобразовательного учреждения.

В конце информирования сотрудник, осуществляющий прием и консультирование, должен кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые надо предпринимать (кто именно, когда и что должен сделать).

2.1.11. Информация, предоставляемая гражданам о услуге, предоставляемой муниципальным учреждением, является открытой и общедоступной.

2.2. Сроки предоставления услуги, предоставляемой муниципальным учреждением.

Срок непосредственного предоставления услуги, предоставляемой муниципальным учреждением - в день обращения граждан.

2.3. Перечень оснований для приостановления предоставления услуги, предоставляемой муниципальным учреждением или отказа в предоставлении услуги, предоставляемой муниципальным учреждением:

- основания для приостановления предоставления услуги, предоставляемой муниципальным учреждением или отказа в предоставлении услуги, предоставляемой муниципальным учреждением не имеется.

2.4 Соответствие исполнения административного регламента требованиям к качеству и доступности предоставления услуги осуществляется на основе анализа практики применения административного регламента. Анализ практики применения административного регламента проводится сотрудниками МОУ СОШ №9 им. А.С. Пушкина один раз в год.

Результаты анализа практики применения административного регламента размещаются в сети Интернет на официальном сайте <http://www.school9.16mb.com/>, а также используются для принятия решения о необходимости внесения соответствующих изменений в административный регламент в целях оптимизации административных процедур, уменьшения сроков исполнения административных процедур и административных действий. Критерием качества предоставления услуги является отсутствие подтвержденных фактов нарушения положений настоящего Регламента

3. Административные процедуры

3.1. Административные процедуры предоставления услуги, предоставляемой муниципальным учреждением:

-прием и регистрация заявления (запроса) Приложение № 1;

-поиск необходимой информации;

-предоставление информации (мотивированного отказа в предоставлении услуги, предоставляемой муниципальным учреждением) заявителю.

Блок-схема предоставления услуги, предоставляемой муниципальным учреждением, приведена в Приложении № 2 к Административному регламенту.

3.2. Прием запроса.

Основанием для начала предоставления услуги, предоставляемой муниципальным учреждением, является получение Учреждением заявления (запроса).

3.2.1. Для заполнения электронного запроса, с целью последующей надлежащей идентификации, заявителю необходимо зарегистрироваться на портале услуг, предоставляемых муниципальным учреждением (www.schools.marsu.ru), указав свою фамилию, имя, отчество, степень родства и контактную информацию (в том числе, адрес электронной почты).

Зарегистрировавшись, заявителю необходимо заполнить запрос и с помощью электронной почты направить его в Учреждение. Приложение № 2

Максимальный срок выполнения действия составляет 20 минут.

3.3. Поиск необходимой информации.

Основанием для начала процедуры поиска необходимой информации является получение сотрудником Учреждения уполномоченным предоставлять информацию, запроса.

Сотрудник Учреждения осуществляет формирование требуемой информации.

Максимальный срок выполнения действия составляет 20 дней. Действие совершается в день получения запроса.

3.4. Предоставление информации (мотивированного отказа в предоставлении услуги, предоставляемой муниципальным учреждением) заявителю.

Ответ заявителю может быть выслан (в том числе, по электронной почте) или при необходимости получен лично заявителем.

В случае принятия решения об отказе в предоставлении услуги, предоставляемой муниципальным учреждением, заявителю в 3-хдневный срок направляется уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причины перечисленных в п.2.3. настоящего Регламента.

(приложение № 4)

Сотрудник Учреждения, уполномоченный выдавать документы, регистрирует факт выдачи информации путем внесения соответствующей записи в систему электронного документооборота.

Сотрудник Учреждения, уполномоченный выдавать документы, выдает документы заявителю, заявитель расписывается в получении документов на экземпляре документа, который остается в МУОО.

Максимальный срок выполнения всех действий составляет 30 минут.

4. Порядок и формы контроля за предоставлением услуги, предоставляемой муниципальным учреждением.

4.1. Руководитель Учреждения осуществляет текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административным регламентом по предоставлению муниципальной услуги, полнотой и качеством предоставления услуги, предоставляемой муниципальным учреждением, в соответствии с приказом и должностными инструкциями.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителем Учреждения или уполномоченными лицами проверок соблюдения положений настоящего Административного регламента, иных правовых актов Российской Федерации и Республики Марий Эл при предоставлении услуги, предоставляемой муниципальным учреждением, выявления и устранения нарушений прав заявителей, рассмотрения, подготовки ответов на их обращения.

4.3. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых или полугодовых планов работы) и внеплановыми.

4.4. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги, предоставляемой муниципальным учреждением (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.5. Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.6. По результатам проверок в случае выявления нарушений осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации и Республики Марий Эл.

4.7. Специалист муниципального образовательного учреждения несет персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности совершения административных действий. Персональная ответственность специалиста закрепляется в их должностных инструкциях.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления услуги, предоставляемой муниципальным учреждением.

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц отдела в досудебном и судебном порядке.

5.2. Заявители могут обжаловать действия или бездействие должностных лиц устно или письменно обратившись к руководителю муниципального образовательного учреждения или руководителю муниципального учреждения «Отдел образования» администрации ГО «Город Волжск»; Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях: 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги; 2) нарушение срока предоставления услуги; 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами субъектов РФ, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги; 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами субъектов РФ, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги, и заявителя; 5) отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами субъектов РФ, муниципальными правовыми актами; 6) затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами субъектов РФ, муниципальными правовыми актами; 7) отказ органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, или органа, предоставляющего услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений

5.3. При поступлении жалобы, последняя подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня её регистрации, а в случае обжалования отказа органа предоставляющего услуга, должностного лица органа предоставляющего услугу в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня её регистрации. Правительство РФ вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен

5.4. Жалоба должна содержать:

- 1) наименование органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа предоставляющего услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а так же номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- 3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, либо муниципального служащего;
- 4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа предоставляющего услугу, или органа предоставляющего услугу, либо муниципального служащего.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии

5.5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

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

5.7. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения письменного обращения, направляется заявителю.

5.8. Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес (анонимное обращение), по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.9. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.10. Если в письменном обращении заявителя 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, главный специалист отдела, иное уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию, в отдел или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.11. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую действующим законодательством тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.12. Обращения заявителя считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращении вопросов.

5.13. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействия должностных лиц МУОО.

5.14. Ответственность за нарушение настоящего Административного регламента наступает в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Директору _____

родителя (Ф.И.О. заявителя) _____

_____,
проживающего по адресу: _____

Дом.тел. _____

Заявление

Прошу предоставлять информацию об _____ образова
тельных программах, учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей),
годовых учебных графиках.

по адресу _____ .
(домашний адрес, адрес электронной почты)

_____ " ____ " _____ 201__ года
(подпись)

Блок-схема порядка предоставления услуги, предоставляемой муниципальным учреждением, по предоставлению информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулях), годовых учебных графиках.

