

**Административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление
информации об организации общедоступного бесплатного начального
общего, основного общего, среднего (полного) общего образования а
также дополнительного образования в муниципальном бюджетном
общеобразовательном учреждении
«Средняя общеобразовательная школа № 9» г. Вязники**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного бесплатного начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №9» разработан в целях повышения качества и доступности предоставления названной муниципальной услуги.

1.2. Основными принципами предоставления муниципальной услуги являются:

правомерность предоставления муниципальной услуги;

заявительный порядок обращения за предоставлением муниципальной услуги;

открытость деятельности;

доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги и предоставления муниципальной услуги, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

возможность получения муниципальной услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя.

1.3. Муниципальная услуга предоставляется при личном или письменном обращении, посредством телефона, электронной почты, официального сайта школы в сети Интернет.

1.4. Получателями муниципальной услуги являются физические, юридические лица и их законные представители (далее - заявитель).

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги.

Муниципальная услуга «Предоставление информации об организации общедоступного бесплатного начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №9»

2.2. Исполнителем Услуги является МБОУ Средняя общеобразовательная школа № 9» г.Вязники, адрес:

601443, Владимирская область, г.Вязники, ул.Стахановская, д.23, тел/факс (849233)2-56-55, 2-57-54..

Адрес электронной почты: schule9@mail.ru

Официальный сайт в сети Интернет: [http:// vz-9.ucoz.ru/](http://vz-9.ucoz.ru/)

График работы: понедельник - пятница - с 8.00 до 17.00, суббота – с 8.00 до 14.00; выходной день - воскресенье.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является получение юридическими и физическими лицами необходимой информации об организации общедоступного бесплатного начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №9».

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

Максимально допустимые сроки предоставления муниципальной услуги при личном обращении не должны превышать 30 минут.

Максимально допустимые сроки предоставления муниципальной услуги при письменном запросе не должны превышать 30 дней с момента регистрации запроса.

Максимально допустимые сроки предоставления муниципальной услуги при запросе по электронной почте не должны превышать 15 дней с момента регистрации электронного запроса.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

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 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Законом Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании»;

Законом Владимирской области от 10.11.2006 № 161-ОЗ «Об образовании»;

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», с изменениями;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 19.03.2001 № 196 «Об утверждении Типового положения об общеобразовательном учреждении» (с изменениями и дополнениями);

Постановлением Главы Вязниковского района от 27.01.2011 № 56 «О реализации администрацией Вязниковского района постановления Губернатора Владимирской области от 04.06.2010 № 663 «О реализации распоряжения Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р».

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

запрос заявителя по форме согласно приложению к настоящему регламенту;

документ, удостоверяющий личность заявителя (при личном приеме).

В запросе должны быть указаны: наименование юридического лица; для граждан - фамилия, имя и отчество (последнее - при наличии); почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме) или адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа); интересующие заявителя вопрос, событие, факт, сведения, тема запрашиваемой информации; форма получения заявителем информации (информационное письмо на бумажном или электронном носителе); личная подпись заявителя или подпись должностного лица; дата.

Заявитель в подтверждение своих доводов вправе приложить к запросу необходимые документы и материалы или их копии.

2.7. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является несоответствие документов требованиям, указанным в п. 2.6. настоящего административного регламента.

Запрос, содержащий вопросы, решение которых не входит в компетенцию школы, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в запросе вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

отсутствие в письменном запросе фамилии заявителя и почтового или электронного адреса, по которому должен быть направлен ответ;

невозможность прочтения запроса (об этом в течение семи дней со дня регистрации запроса сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

постановка в запросе вопроса, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми запросами в школу, при отсутствии в запросе новых доводов или обстоятельств (в этом случае директор вправе принять решение о безосновательности очередного запроса и прекращении переписки по данному вопросу; о данном решении уведомляется заявитель);

наличие нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (должностное лицо вправе оставить запрос без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом);

если ответ по существу поставленного в запросе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в запросе вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

В случае, если причины, по которым ответ по существу запроса не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить запрос в школу.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется заявителям на бесплатной основе.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при личном обращении о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 минут.

2.11. Письменный запрос подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в школу.

2.12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.12.1. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны снабжаться табличками с указанием фамилий, имен, отчеств, должностей должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

Рабочие места должностных лиц, осуществляющих предоставление муниципальной услуги, оборудуются:

рабочими столами и стульями (не менее 1 комплекта на одно должностное лицо);

компьютерами (1 рабочий компьютер на одно должностное лицо);

телефонами;

оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме осуществлять предоставление муниципальной услуги.

2.12.2. В удобном для осмотра заявителями месте располагается информационный стенд, на котором размещаются перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, макет и образец заявления о предоставлении муниципальной услуги (запроса).

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

информированность заявителя о правилах и порядке предоставления муниципальной услуги (требования к составу, месту и периодичности размещения информации о предоставляемой услуге);

комфортность ожидания предоставления услуги;

комфортность получения услуги;
отношение должностных лиц к заявителю;
доступность оказываемой услуги;
время, затраченное на получение конечного результата услуги (оперативность);
качество содержания конечного результата услуги;
количество выявленных нарушений при предоставлении услуги;
число поступивших жалоб на предоставление услуги.

2.14. Требования к организации предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

2.14.1. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме осуществляются:

предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге;

подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги;

получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги, если иное не установлено федеральным законом.

2.14.2. В запросе, направляемом в школу в форме электронного документа, заявитель указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к запросу необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.14.3. Ответ на запрос, поступивший в школу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по указанному адресу электронной почты или в письменной форме по указанному почтовому адресу.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Перечень административных процедур предоставления муниципальной услуги при личном обращении заявителя.

Юридическим фактом для начала предоставления муниципальной услуги является личное обращение заявителя.

Должностное лицо уточняет у заявителя характер информации, за которой он обратился.

В зависимости от запрашиваемой информации должностное лицо информирует заявителя о предоставлении информации об организации общедоступного бесплатного начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в школе.

Должностное лицо предлагает получателю муниципальной услуги выбрать форму ознакомления с информацией об организации общедоступного бесплатного начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №9»:

на бумажном носителе (информационные стенды, брошюры);

в электронном виде (в том числе на официальном сайте школы в сети Интернет, имеющем информационно-поисковую систему);

путем предоставления консультации.

Получатель муниципальной услуги выбирает одну или несколько форм ознакомления с информацией об организации общедоступного бесплатного начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №9».

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема заявителя. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приёма, о чем делается запись в карточке личного приёма заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Должностное лицо уточняет у получателя муниципальной услуги степень удовлетворённости полнотой полученной информации.

При ответах на телефонные звонки должностное лицо подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившегося по интересующему его вопросу. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности принявшего телефонный звонок.

При невозможности, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован другому должностному лицу или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.2. Перечень административных процедур предоставления муниципальной услуги при письменном запросе заявителя.

Юридическим фактом для начала предоставления муниципальной услуги является поступление в школу письменного запроса заявителя в виде почтового отправления, включая обращения по электронной почте.

После регистрации запрос передается директору школы для дачи поручений.

Должностные лица, которым поручено рассмотрение запроса:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение запроса, имеют право пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости, в установленном законодательством

порядке, дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

осуществляют подготовку письменного ответа по существу поставленных в запросе вопросов в сроки, установленные действующим законодательством, и представляют на рассмотрение директора школы, который принимает соответствующее решение.

Результатом рассмотрения запроса в школе является разрешение поставленных вопросов, подготовка ответа заявителю.

Ответ с результатами рассмотрения вопросов, содержащихся в запросе, подписанный директором школы, направляется заявителю в течение двух рабочих дней в форме, указанной в запросе.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением полноты и качества предоставления муниципальной услуги, последовательности действий, предусмотренных настоящим административным регламентом, и принятием решений осуществляется начальником управления и включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителя.

4.2. При плановой проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Внеплановая проверка может проводиться по конкретному обращению заинтересованных лиц.

4.3. Проверки проводятся в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

4.4. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением муниципальной услуги может быть осуществлён путём запроса соответствующей информации при условии, что она не является конфиденциальной.

4.5. Должностные лица школы, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги, порядка рассмотрения запросов о предоставлении муниципальной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) школы, а также должностных лиц

5.1. Заинтересованные лица имеют право на обжалование действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения в школу, управление, администрацию района или в суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке заинтересованные лица могут обжаловать решения, действия (бездействия):

- сотрудников школы – директору школы или его заместителям;
- директора или его заместителей – начальнику управления образования или специалистам

5.3. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является личное устное или письменное обращение заинтересованного лица.

5.5. Обращения и жалобы рассматриваются в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.6. Должностные лица, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, проводят личный прием заявителей по утвержденному графику или в соответствии с режимом работы школы.

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

Директору МБОУ «Средняя
общеобразовательная школа №9»

_____,
проживающего по
адресу: _____

Запрос

(изложение сути запроса)

(бумажном или электронном)

" " 20 Г.

(подпись заявителя)