

Постановлением Правительства Российской Федерации от 07.03.1995 № 233 «Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении дополнительного образования детей»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 12.03.1997 № 288 «Об утверждении Типового положения о специальном (коррекционном) образовательном учреждении для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 19.03.2001 № 196 «Об утверждении Типового положения об общеобразовательном учреждении»;

Приказом Министерства образования Российской Федерации от 18.07.2002 № 2783 «Об утверждении Концепции профильного обучения на старшей ступени общего образования»;

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»;

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;

1. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги в случае письменного обращения Заявителя или обращения в форме электронного документа не должен превышать 7 дней со дня регистрации обращения в порядке, установленном действующим законодательством.
2. В случае письменного обращения для получения муниципальной услуги Заявителю необходимо предоставить в образовательное учреждение письменное обращение (запрос).
3. Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.
4. 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.

1. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) обращения в письменной форме или форме электронного документа:

- несоответствие письменного обращения требованиям, указанным

в пункте 15 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) 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.

1. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.
2. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления на получение муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 минут.
3. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:
4. 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);
5. в помещении, в котором осуществляется прием Заявителей, предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей;
6. 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.

1. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются: 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) качество предоставления муниципальной услуги:
* показатели точности обработки данных должностными лицами;
* правильность оформления документов;
* качество процесса обслуживания Заявителей; 3) своевременность и оперативность предоставления муниципальной услуги.

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

1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:
2. прием и рассмотрение обращения Заявителя;
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).
4. выдача результата предоставления муниципальной услуги.

Последовательность процедур предоставления муниципальной услуги представлена на блок-схеме (приложение 2 к настоящему Регламенту).

1. Прием и рассмотрение обращения Заявителя:
2. основанием для начала процедуры является поступление в образовательное учреждение заявления;
3. специалист образовательного учреждения (далее – специалист) регистрирует поступившее заявление;
4. ответственным за выполнение процедуры является специалист образовательного учреждения;
5. срок выполнения процедуры составляет 3 рабочих дня;
6. результатом выполнения процедуры является регистрация поступившего заявления.
7. 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 16 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 16 настоящего Регламента, специалист осуществляет подготовку ответа и передает его на подпись руководителю образовательного учреждения;

* 1. ответственным за выполнение процедуры является специалист образовательного учреждения;
  2. срок выполнения административной процедуры составляет 7 рабочих дней;
  3. результатом выполнения административной процедуры является: сбор, анализ, обобщение и подготовка ответа Заявителю;

подписание руководителем образовательного учреждения ответа на

обращение.

1. Выдача результата предоставления муниципальной услуги:
2. основанием для начала процедуры является подготовка и подписание руководителем образовательного учреждения ответа Заявителю;
3. 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.

1. ответственным за выполнение процедуры является специалист образовательного учреждения;
2. срок выполнения административной процедуры составляет 7 рабочих дней;
3. результатом выполнения административной процедуры является выдача или направление Заявителю ответа на обращение.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА.

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.
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.

1. 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.
2. 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 контрольнонадзорными полномочиями.
3. Персональная ответственность специалистов образовательного учреждения за выполнение процедур закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства и правовых актов города.
4. 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.
5. 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. ДОСУДЕБНОЕ (ВНЕСУДЕБНОЕ) ОБЖАЛОВАНИЕ ЗАЯВИТЕЛЕМ

РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) УЧРЕЖДЕНИЯ,

ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, СПЕЦИАЛИСТОВ УЧРЕЖДЕНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ.

1. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) образовательного учреждения, специалистов образовательного учреждения в досудебном (внесудебном) порядке.

В досудебном (внесудебном) порядке решения и действия (бездействие) специалистов образовательного учреждения обжалуются в порядке подчиненности руководителю образовательного учреждения.

Жалоба на решение и действие (бездействие) руководителя образовательного учреждения подается в порядке подчиненности на имя руководителя управления образования администрации района в городе или руководителя главного управления образования администрации города.

1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта администрации города, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является:
2. нарушение срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги;
3. нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
4. требование у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
5. отказ в приеме у Заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
6. отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
7. требование у Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
8. отказ образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, специалиста, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока внесения таких исправлений.

35. Содержание жалобы включает:

1. наименование образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, специалиста, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
2. фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства Заявителя, а также 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) образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, специалиста, предоставляющего муниципальную услугу;
4. доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, специалиста, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.
5. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.
6. Руководитель образовательного учреждения проводит личный прием Заявителей в установленные для приема дни и время в порядке, установленном статьей 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
7. Жалоба подлежит рассмотрению специалистом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока внесения таких исправлений жалоба подлежит рассмотрению в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

1. Ответ на жалобу Заявителя не дается в случаях, установленных Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=ECCACBC6E8AC6C893C5F0877C31825CC0BD4B548157631645621C2E718y1P6I) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
2. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:
3. жалоба подлежит удовлетворению, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, правовыми актами города, а также в иных формах;
4. в удовлетворении жалобы отказывается.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор МБОУ СШ № 13

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.В.Роянова

Приказ № 58 от 10.04.2017 г.

**Регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о результатах сданных экзаменов, результатах тестирования, а**

**также о зачислении в муниципальное общеобразовательное учреждение**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий регламент (далее – Регламент) определяет сроки и стандарт предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о результатах сданных экзаменов, результатах тестирования, а также о зачислении в муниципальное образовательное учреждение.
2. Заявителем на предоставление муниципальной услуги могут быть родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, также сами обучающиеся в случае достижения ими совершеннолетнего возраста (далее Заявители).
3. Для получения муниципальной услуги Заявитель обращается в муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя школа № 13».
4. Для получения муниципальной услуги Заявитель вправе направить обращение (запрос) в письменной форме или в форме электронного обращения в МБОУ СШ № 13.
5. Образовательное учреждение располагается по адресу: г. Красноярск, ул. Рейдовая, 67а.

Справочные телефоны: 8(391)264-94-47, 8(391)291-09-23.

Адрес электронной почты: [schola13@mail.ru](mailto:schola13@mail.ru)

Адрес официального интернет-сайта: http://www.school13-krsk.ru

1. Форма заявления на получение муниципальной услуги (согласно приложения 1), настоящий Регламент, сведения о месте нахождения, адресе электронной почты, справочных телефонах, графике работы образовательного учреждения размещены на сайте образовательного учреждения в разделе «школьные локальные акты».
2. 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

1. Наименование муниципальной услуги: предоставление информации о результатах сданных экзаменов, результатах тестирования, а также о зачислении в муниципальное образовательное учреждение (далее – муниципальная услуга).
2. Номер муниципальной услуги в соответствии с разделом реестра муниципальных услуг города Красноярска «Услуги, оказываемые муниципальными учреждениями и иными организациями, в которых размещается муниципальное задание (заказ), выполняемое (выполняемый) за счет средств бюджета города» - 01/1/03.
3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется образовательным учреждением.

1. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

* информация о результатах сданных экзаменов обучающихся;
* информация о результатах тестирования;
* информация о зачислении ребенка в образовательное учреждение; ­ мотивированный отказ в предоставлении услуги.

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

Законом Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1

«Об образовании»;

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

Федеральным законом от 09.02.2007 № 17-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Об образовании» и Федеральный закон «О высшем и послевузовском профессиональном образовании» в части проведения единого государственного экзамена»;

[Законом](garantf1://79146.0/) Российской Федерации от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка».

Уставом муниципального образовательного учреждения и иными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг.

1. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги в случае письменного обращения Заявителя не должен превышать 3 дней со дня регистрации письменного обращения в порядке, установленном действующим законодательством.
2. Для получения муниципальной услуги Заявителю необходимо предоставить в образовательное учреждение:

- письменное обращение (запрос) – в случае письменного обращения; - документ, удостоверяющий личность – в случае устного обращения.

1. Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.
2. 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.

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

1. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) обращения в письменной форме или форме электронного документа:

 несоответствие письменного обращения требованиям, указанным

в пункте 15 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) 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.

1. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.
2. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления на получение муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 минут.
3. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:
4. 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);
5. в помещении, в котором осуществляется прием Заявителей, предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей;
6. 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.

20. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются: 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) качество предоставления муниципальной услуги:
* показатели точности обработки данных должностными лицами;
* правильность оформления документов;
* качество процесса обслуживания Заявителей; 3) своевременность и оперативность предоставления муниципальной услуги.

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ

ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ.

21. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

1. прием и рассмотрение обращения Заявителя;
2. подготовка информации о результатах сданных экзаменов, результатах тестирования, а также о зачислении в муниципальное образовательное учреждение;
3. выдача результата предоставления муниципальной услуги.

Последовательность процедур предоставления муниципальной услуги представлена на блок-схеме (приложение 2 к настоящему Регламенту).

22. Прием и рассмотрение обращения Заявителя:

1. основанием для начала процедуры является поступление в

образовательное учреждение заявления;

1. специалист образовательного учреждения (далее – специалист) регистрирует поступившее заявление;
2. ответственным за выполнение процедуры является специалист образовательного учреждения;
3. срок выполнения процедуры составляет 3 рабочих дня;
4. результатом выполнения процедуры является регистрация поступившего заявления.

23. Подготовка информации о результатах сданных экзаменов, результатах тестирования, а также о зачислении в муниципальное образовательное учреждение:

1. основанием для начала процедуры является регистрация заявления;
2. если при рассмотрении заявления выявляются обстоятельства, препятствующие предоставлению муниципальной услуги, указанные в пункте 15, 16 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 15, 16 настоящего Регламента, специалист осуществляет подготовку ответа и передает его на подпись руководителю образовательного учреждения;

1. ответственным за выполнение процедуры является специалист образовательного учреждения;
2. срок выполнения процедуры составляет 20 рабочих дней; 5) результатом выполнения процедуры является:

подготовка информации о результатах сданных экзаменов, результатах тестирования, а также о зачислении в муниципальное образовательное учреждение; подписание руководителем образовательного учреждения ответа на

обращение.

24. 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 или направляется почтовым отправлением.

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

1. ответственным за выполнение процедуры является специалист образовательного учреждения;
2. срок выполнения процедуры составляет 7 рабочих дней;
3. результатом выполнения процедуры является выдача или направление Заявителю ответа на обращение.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА.

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.
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.

1. 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.
2. 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 контрольнонадзорными полномочиями.
3. Персональная ответственность специалистов образовательного учреждения за выполнение процедур закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства и правовых актов города.
4. 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.
5. 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. ДОСУДЕБНОЕ (ВНЕСУДЕБНОЕ) ОБЖАЛОВАНИЕ ЗАЯВИТЕЛЕМ

РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) УЧРЕЖДЕНИЯ,

ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, СПЕЦИАЛИСТОВ УЧРЕЖДЕНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ.

1. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) образовательного учреждения, специалистов образовательного учреждения в досудебном (внесудебном) порядке.

В досудебном (внесудебном) порядке решения и действия (бездействие) специалистов образовательного учреждения обжалуются в порядке подчиненности руководителю образовательного учреждения.

Жалоба на решение и действие (бездействие) руководителя образовательного учреждения подается в порядке подчиненности на имя руководителя управления образования администрации района в городе или руководителя главного управления образования администрации города.

1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта администрации города, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является:
2. нарушение срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги;
3. нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
4. требование у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
5. отказ в приеме у Заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
6. отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
7. требование у Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
8. отказ образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, специалиста, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока внесения таких исправлений.

35. Содержание жалобы включает:

1. наименование образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, специалиста, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
2. фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства Заявителя, а также 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) образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, специалиста, предоставляющего муниципальную услугу;
4. доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, специалиста, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.
5. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.
6. Руководитель образовательного учреждения проводит личный прием Заявителей в установленные для приема дни и время в порядке, установленном статьей 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
7. Жалоба подлежит рассмотрению специалистом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока внесения таких исправлений жалоба подлежит рассмотрению в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

1. Ответ на жалобу Заявителя не дается в случаях, установленных Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=ECCACBC6E8AC6C893C5F0877C31825CC0BD4B548157631645621C2E718y1P6I) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
2. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:
3. жалоба подлежит удовлетворению, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, правовыми актами города, а также в иных формах;
4. в удовлетворении жалобы отказывается.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор МБОУ СШ № 13

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.В.Роянова

Приказ № 58 от 10.04.2017 г.

**Регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные программы.**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий регламент (далее – Регламент) определяет сроки и стандарт предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные программы.
2. Заявителем на предоставление муниципальной услуги могут быть родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, также сами обучающиеся в случае достижения ими совершеннолетнего возраста (далее Заявители).
3. Для получения муниципальной услуги Заявитель обращается в муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя школа № 13».
4. Образовательное учреждение располагается по адресу: г. Красноярск, ул. Рейдовая, 67а.

Справочные телефоны: 8(391)264-94-47, 8(391)291-09-23.

Адрес электронной почты: [schola13@mail.ru](mailto:schola13@mail.ru)

Адрес официального интернет-сайта: http://www.school13-krsk.ru

1. Форма заявления на получение муниципальной услуги (согласно приложения 1), настоящий Регламент, сведения о месте нахождения, адресе электронной почты, справочных телефонах, графике работы образовательного учреждения размещены на сайте образовательного учреждения в разделе «школьные локальные акты».
2. 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.

7. Наименование муниципальной услуги: предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные программы (далее – муниципальная услуга).

1. Номер муниципальной услуги в соответствии с разделом реестра муниципальных услуг города Красноярска «Услуги, оказываемые муниципальными учреждениями и иными организациями, в которых размещается муниципальное задание (заказ), выполняемое (выполняемый) за счет средств бюджета города» - 01/1/06.
2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется образовательном учреждением.
3. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

 сведения о расписании государственной (итоговой) аттестации выпускников

IX и XI (XII)классов;

­ сведения о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся;

­ сведения о порядке и сроках подачи апелляции и др.

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

Законом Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1

«Об образовании»;

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

Федеральным законом от 09.02.2007 № 17-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Об образовании» и Федеральный закон «О высшем и послевузовском профессиональном образовании» в части проведения единого государственного экзамен»;

Приказом Минобрнауки России от 28.11.2008 № 362 «Об утверждении Положения о формах и порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные общеобразовательные программы среднего (полного) общего образования»;

Приказом Министерства образования и науки РФ от 25.02.2010 № 140 «Об утверждении Положения о медалях «За особые успехи в учении»;

Нормативными документами РФ, субъекта РФ, регламентирующими

организацию и проведение государственной (итоговой) аттестации;

Уставами муниципальных образовательных учреждений и иными нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг.

1. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги в случае письменного обращения Заявителя не должен превышать 3 дней со дня регистрации письменного обращения в порядке, установленном действующим законодательством.
2. В случае письменного обращения для получения муниципальной услуги Заявителю необходимо предоставить в образовательное учреждение письменное обращение (запрос).
3. Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.
4. 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.

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

1. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) обращения в письменной форме или форме электронного документа:

 несоответствие письменного обращения требованиям, указанным

в пункте 16 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) 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.

1. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.
2. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления на получение муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 минут.
3. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:
4. 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);
5. в помещении, в котором осуществляется прием Заявителей, предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей;
6. 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.

21. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются: 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) качество предоставления муниципальной услуги:
* показатели точности обработки данных должностными лицами;
* правильность оформления документов;
* качество процесса обслуживания Заявителей; 3) своевременность и оперативность предоставления муниципальной услуги.

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ

ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ,

22. 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 2 к настоящему Регламенту).

23. 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.
6. 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 16 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 16 настоящего Регламента, специалист осуществляет подготовку ответа и передает его на подпись руководителю образовательного учреждения;

* 1. ответственным за выполнение процедуры является специалист образовательного учреждения;
  2. срок выполнения административной процедуры составляет 7 рабочих дней;
  3. результатом выполнения административной процедуры является:
  + сбор, анализ, обобщение и подготовка ответа Заявителю;
  + подписание руководителем образовательного учреждения ответа на обращение.

1. Выдача результата предоставления муниципальной услуги:
2. основанием для начала процедуры является подготовка и подписание руководителем образовательного учреждения ответа Заявителю;
3. ответ Заявителю выдается специалистом лично Заявителю, направляется почтовым отправлением либо в форме электронного документа.

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

1. ответственным за выполнение процедуры является специалист образовательного учреждения;
2. срок выполнения административной процедуры составляет 7 рабочих дней;
3. результатом выполнения административной процедуры является выдача или направление Заявителю ответа на обращение.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА.

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.
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.

1. 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.
2. 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 контрольнонадзорными полномочиями.
3. Персональная ответственность специалистов образовательного учреждения за выполнение процедур закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства и правовых актов города.
4. 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.
5. 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. ДОСУДЕБНОЕ (ВНЕСУДЕБНОЕ) ОБЖАЛОВАНИЕ ЗАЯВИТЕЛЕМ

РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) УЧРЕЖДЕНИЯ,

ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, СПЕЦИАЛИСТОВ УЧРЕЖДЕНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ.

1. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) образовательного учреждения, специалистов образовательного учреждения в досудебном (внесудебном) порядке.

В досудебном (внесудебном) порядке решения и действия (бездействие) специалистов образовательного учреждения обжалуются в порядке подчиненности руководителю образовательного учреждения.

Жалоба на решение и действие (бездействие) руководителя образовательного учреждения подается в порядке подчиненности на имя руководителя управления образования администрации района в городе или руководителя главного управления образования администрации города.

1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта администрации города, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является:
2. нарушение срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги;
3. нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
4. требование у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
5. отказ в приеме у Заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
6. отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
7. требование у Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
8. отказ образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, специалиста, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока внесения таких исправлений.

36. Содержание жалобы включает:

1. наименование образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, специалиста, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
2. фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства Заявителя, а также 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) образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, специалиста, предоставляющего муниципальную услугу;
4. доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, специалиста, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.
5. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.
6. Руководитель образовательного учреждения проводит личный прием Заявителей в установленные для приема дни и время в порядке, установленном статьей 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
7. Жалоба подлежит рассмотрению специалистом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока внесения таких исправлений жалоба подлежит рассмотрению в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

1. Ответ на жалобу Заявителя не дается в случаях, установленных Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=ECCACBC6E8AC6C893C5F0877C31825CC0BD4B548157631645621C2E718y1P6I) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
2. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:
3. жалоба подлежит удовлетворению, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, правовыми актами города, а также в иных формах;
4. в удовлетворении жалобы отказывается.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор МБОУ СШ № 13

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.В.Роянова

Приказ № 58 от 10.04.2017 г.

**Регламент предоставления муниципальной услуги по зачислению в муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя школа № 13», расположенное на территории города Красноярска**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

* 1. Настоящий регламент (далее – Регламент) определяет сроки и стандарт предоставления муниципальной услуги по зачислению в муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя школа № 13», расположенное на территории города Красноярска
  2. Номер муниципальной услуги в соответствии с разделом реестра муниципальных услуг города Красноярска «Услуги, оказываемые муниципальными учреждениями и иными организациями, в которых размещается муниципальное задание (заказ), выполняемое (выполняемый) за счет средств бюджета города - 01/1/02.
  3. Получателями муниципальной услуги являются граждане, имеющие право на получение общего образования соответствующего уровня (далее Получатели).

Заявителем на предоставление муниципальной услуги могут быть родители (законные представители) несовершеннолетних Получателей, а также сами

Получатели в случае достижения ими совершеннолетнего возраста (далее Заявители).

* 1. Для получения муниципальной услуги Заявитель без предварительной записи в порядке живой очереди лично обращается в муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя школа № 13» (далее – образовательное учреждение).
  2. При обращении для получения муниципальной услуги Заявителю необходимо предоставить документ, удостоверяющий личность.
  3. Информация о фактическом и почтовом адресе, адресе электронной почты, режиме работы, справочных телефонах образовательного учреждения указаны в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

Образовательное учреждение располагается по адресу: г. Красноярск, ул. Рейдовая, 67а.

Справочные телефоны: 8(391)264-94-47, 8(391)291-09-23.

Адрес электронной почты: [schola13@mail.ru](mailto:schola13@mail.ru)

Адрес официального интернет-сайта: http://www.school13-krsk.ru

* 1. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется Заявителям:

­ на сайте образовательного учреждения;

­ на информационных стендах по фактическому адресу образовательного учреждения согласно приложению №1 к настоящему Регламенту;

­ по телефонам, указанным в приложении №1 к настоящему Регламенту; ­ при личном обращении Заявителя в образовательное учреждение;

­ путем направления обращения в письменной форме или форме электронного документа.

* 1. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты образовательного учреждения (далее – Специалисты) подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании образовательного учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности Специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности Специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо.

* 1. Прием Заявителей осуществляется Специалистами.

Время ожидания в очереди для получения от Специалистов информации по вопросам получения муниципальной услуги при личном обращении Заявителей не должно превышать 30 минут.

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

1. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

* 1. Наименование муниципальной услуги: зачисление в общеобразовательное учреждение, расположенное на территории города Красноярска (далее – муниципальная услуга).
  2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется образовательным учреждением.

Процедуры в рамках предоставления муниципальной услуги осуществляются специалистами образовательного учреждения в соответствии с установленным разграничением должностных обязанностей.

* 1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:
* зачисление Получателя в образовательное учреждение;
* мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Юридическим фактом, которым заканчивается предоставление муниципальной услуги, является издание приказа руководителя образовательного учреждения о приеме (зачислении) Получателя в образовательное учреждение в качестве обучающегося в соответствующий класс.

2.4. Предоставление муниципальной услуги по зачислению в общеобразовательное учреждение 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»;

Законом Российской Федерации от 19.02.1993 № 4530-1 «О вынужденных переселенцах»;

Федеральным законом от 25.07.2002 № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 19.02.1993 г. № 4528-1 «О беженцах»;

Приказом Минобразования 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»;

Приказом Минобразования Российской Федерации от 15.02.2012 № 107

«Об утверждении порядка приёма граждан в образовательные учреждения» Постановлением Правительства Российской Федерации от 19.03.2001 № 196

«Об утверждении Типового положения об общеобразовательном учреждении»;

постановлением Правительства РФ от 03.11.1994 № 1237 «Об утверждении Типового положения о вечернем (сменном) общеобразовательном учреждении»;

Законом Красноярского края от 03.12.2004 № 12-2674

«Об образовании»;

Постановлением Главы города от 03.07.2006 № 605 «Об утверждении положения о порядке приема, перевода и отчисления обучающихся в муниципальных образовательных учреждениях города Красноярска;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 19.09.1997 № 1204 «Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении для детей дошкольного и младшего школьного возраста»;

Постановлением Главы города от 15.11.2007 № 643 «Об утверждении положения о порядке приема, перевода и отчисления обучающихся в муниципальных вечерних (сменных) общеобразовательных учреждениях города Красноярска;

Распоряжением администрации Ленинского района

«Об утверждении территориальных границ микроучастков муниципальных образовательных учреждений» от 19.01.2017 № 40/п

Уставом образовательного учреждения.

Школа осуществляет прием следующих категорий детей:

* поступающих в первый класс Школы;
* переведенных из другого образовательного учреждения, реализующего программы соответствующего уровня;
* ранее не обучавшихся и не достигших возраста 18 лет;
* получавших ранее общее образование в форме семейного образования либо самообразования.

Школа принимает детей, имеющих право на получение общего образования, для обучения по основным общеобразовательным программам начального общего, основного общего и среднего (полного) общего образования, проживающих в городе Красноярске на территории микроучастка, закрепленного распоряжением руководителя администрации района в городе за образовательным учреждением.

Школа, при наличии свободных мест, осуществляет прием детей, не проживающих на территории микроучастка, закрепленного распоряжением руководителя администрации района в городе за данным образовательным учреждением.

2.5. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.5.1. Документы для зачисления Получателей принимаются от Заявителей круглогодично.

* 1. Зачисление в образовательное учреждение:

Получателей, поступающих в 1 класс и документы которых поданы в период с 01 февраля по 30 августа, осуществляется не позднее 31 августа;

Получателей, поступающих во 2–11 класс и документы которых поданы в период с 1 июня по 30 августа, осуществляется не позднее 31 августа;

Получателей, поступающих в 1–11 класс и документы которых поданы в период с 31 августа по 31 мая, осуществляется в течение 3 дней с момента подачи заявления в образовательное учреждение.

* 1. Для получения муниципальной услуги Заявителю необходимо предоставить в образовательное учреждение: - для зачисления Получателя в 1 класс:

заявление о приеме (зачислении); копия свидетельства о рождении Получателя;

приказ (разрешение) главного управления образования (для несовершеннолетних Получателей, не достигших возраста 6 лет 6 месяцев, при отсутствии противопоказаний по состоянию здоровья, но не позже достижения ими 8 лет. По заявлению родителей (законных представителей) Учредитель вправе разрешить прием ребенка в Школу для обучения в более раннем возрасте. Для детей, не зарегистрированных на закрепленной территории, прием заявлений в первый класс начинается с 1 августа текущего года до момента заполнения свободных мест, но не позднее 5 сентября текущего года. Приказ о зачислении в первый класс издается не ранее 1 августа текущего года).

* для зачисления Получателя во 2-9 классы:

заявление о приеме (зачислении);

копия свидетельства о рождении (паспорта) Получателя;

ведомость с результатами промежуточной аттестации (текущими

оценками); заключение психолого - медико-педагогической комиссии (для перевода в

специальные (коррекционные) классы).

* для зачисления Получателя в 10 класс:

заявление о приеме (зачислении); копия свидетельства о рождении (паспорта) Получателя; аттестат Получателя об основном общем образовании.

* для зачисления Получателя во 11 (12) класс:

заявление о приеме (зачислении);

копия свидетельства о рождении (паспорта) Получателя;

ведомость с результатами промежуточной аттестации (текущими оценками)

Получателя; аттестат Получателя об основном общем образовании.

Прием детей в Школу осуществляется без вступительных испытаний.

* + 1. Форма заявления о приеме (зачислении) приведена в приложении № 2 к настоящему регламенту.
    2. Документы предоставляются на русском языке либо имеют в установленном законом порядке заверенный перевод на русском языке.

В документах не должно быть подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных исправлений. Тексты на документах, полученных посредством светокопирования, должны быть разборчивы.

Для получения муниципальной услуги Заявитель предоставляет копии документов и их оригиналы. Копии заверяются специалистами образовательного учреждения в момент приема.

Документы предоставляются в образовательное учреждение посредством личной подачи Заявителем.

* 1. Заявителю может быть отказано в приеме документов, если предоставлен неполный пакет документов, предусмотренных пунктами 1.5., 2.7.,2.7.1., 2.7.2. и представленные документы не соответствуют требованиям настоящего Регламента.
  2. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги: - отсутствие свободных мест в образовательном учреждении.

2.9.1. В случае отказа в приеме ребенка в учреждение его родители (законные представители) вправе обратиться в конфликтную комиссию, создаваемую при управлении образования администрации Ленинского района для решения вопроса об обучении ребенка в близлежащее образовательное учреждение, имеющее свободные места.

* 1. Специалист устанавливает личность заявители и цель обращения. При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям, указанным в разделе 1.5.,2.7., 2.7.1., 2.7.2. настоящего Регламента, Специалист объясняет Заявителю содержание выявленных недостатков представленных документов и предлагает принять меры по их устранению.

В случае если причины, по которым было принято решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги, в последующем были устранены, Заявитель вправе вновь обратиться за предоставлением муниципальной услуги.

* 1. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.
  2. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальная услуга:
     1. Место предоставления муниципальной услуги включает в себя места для ожидания, приема Заявителей, которые оборудованы стульями (креслами) и столами, и обеспечиваются писчей бумагой и письменными принадлежностями (для записи информации).

В месте для предоставления муниципальной услуги располагается информационный стенд с образцами заполнения документов и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Места предоставления муниципальной услуги должны быть оборудованы информационными стендами, на которых размещена информация о днях и времени приема граждан, настоящий регламент.

* + 1. Рабочее место Специалиста в помещении для приема Заявителей оборудовано персональным компьютером с обеспеченным доступом к электронным справочно-правовым системам.
    2. В помещении, в котором осуществляется прием Заявителей, предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей.
    3. В местах предоставления муниципальной услуги на видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и Специалистов.

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

2.13. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

* + 1. Своевременность и оперативность предоставления муниципальной услуги;
    2. Качество предоставления муниципальной услуги:
* показатели точности обработки данных Специалистами;
* правильность оформления документов Специалистами; - качество процесса обслуживания Заявителей; 2.13.3 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.

III. Процедуры предоставления муниципальной услуги

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

* прием, рассмотрение и регистрация документов Заявителя;
* зачисление Получателя муниципальной услуги в образовательное учреждение.
  1. Ответственными за предоставление муниципальной услуги являются Специалисты образовательного учреждения.
  2. Блок-схема последовательности действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги приведена в приложении № 3 к настоящему Регламенту.
  3. Сроки прохождения отдельных административных процедур:
* прием, рассмотрение не более 30 минут с момента обращения Заявителя, регистрация Специалистом образовательного учреждения документов Заявителя – в день приема документов Заявителя;
* зачисление в образовательное учреждение:
* Получателей, поступающих в 1 класс и документы которых поданы в период с 1 февраля по 30 августа, осуществляется не позднее 31 августа;
* Получателей, поступающих во 2–11 класс и документы которых поданы в период с 1 июня по 30 августа, осуществляется не позднее 31 августа;
* Получателей, поступающих в 1–11 класс и документы которых поданы в период с 31 августа по 31 мая, осуществляется в течение 3 дней с момента подачи заявления в образовательное учреждение.

3.5. Прием, рассмотрение и регистрация документов Заявителя.

* + 1. Основанием для начала данной административной процедуры является личное обращение Заявителя и предоставление документов в образовательное учреждение.
    2. Специалист образовательного учреждения, ответственный за прием документов Заявителей, удостоверяет личность Заявителя, устанавливает цель обращения, проверяет документы на соответствие требованиям, изложенным в пунктах 1.5., 2.7, 2.7.1, 2.7.2 настоящего Регламента.
    3. При отсутствии оснований, предусмотренных пунктом 2.8. Специалист принимает и регистрирует документы в журнале входящих документов образовательного учреждения.
    4. Результатом исполнения данной процедуры является:
       - принятие решения об отказе в приеме документов;
       - прием и регистрация документов Заявителя и переход к следующей процедуре.

3.6. Зачисление Получателя муниципальной услуги в образовательное учреждение.

* + 1. Основанием для начала процедуры является прием и регистрация документов в журнале входящих документов.
    2. В ходе исполнения процедуры Специалист проверяет наличие мест в образовательном учреждении.
    3. Результатом исполнения данной процедуры является:
       - * отказ в предоставлении муниципальной услуги по основанию предусмотренному пунктом 2.9. настоящего Регламента, разъяснение причин

отказа;

* + - * + при наличии свободных мест - издание приказа руководителя образовательного учреждения о приеме (зачислении) Получателя в соответствующий класс, подписание договора между родителями (законными представителями) обучающегося и образовательным учреждением.

При приеме Получателя в образовательное учреждение последнее знакомит Заявителя и (или Получателя) с уставом образовательного учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, свидетельством о государственной аккредитации, основными образовательными программами, реализуемыми образовательным учреждением, и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА

* 1. Контроль за соблюдением Специалистами положений настоящего Регламента осуществляется в форме проведения текущего контроля, плановых и внеплановых проверок.
  2. Текущий контроль за соблюдением положений настоящего Регламента осуществляется непосредственно при предоставлении муниципальной услуги конкретному Заявителю руководителями образовательного учреждения в отношении подчиненных Специалистов, осуществляющих процедуры в рамках предоставления муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проверки своевременности, полноты и качества выполнения процедур при согласовании (подписании) документов в рамках предоставления муниципальной услуги.

* 1. Контроль за соблюдением Специалистами положений настоящего Регламента осуществляется руководителем образовательного учреждения путем проведения плановых проверок, периодичность проведения которых определяется образовательным учреждением самостоятельно.
  2. Внеплановые проверки за соблюдением Специалистами положений настоящего Регламента проводятся руководителем образовательного учреждения или его заместителем при поступлении информации о несоблюдении Специалистами требований настоящего Регламента либо по требованию органов государственной власти, обладающих контрольно-надзорными полномочиями, или суда.
  3. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной процедуры (тематические проверки).
  4. При необходимости в рамках проведения проверки руководителем образовательного учреждения или его заместителем в соответствии с установленным распределением обязанностей может создаваться рабочая группа для рассмотрения информации об исполнении настоящего Регламента и подготовке предложений по совершенствованию деятельности образовательного учреждения по предоставлению муниципальной услуги.
  5. Специалист несет персональную ответственность:

­ за соблюдение порядка, в том числе сроков, формы, приема

и регистрации документов от Заявителя;

­ соответствие принятых документов требованиям пунктов 2.6 настоящего Регламента.

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 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.4. При желании Заявителя обжаловать подается в произвольной форме. К письменной форме заявления об обжаловании предъявляются требования, предусмотренные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.5. В рассмотрении жалобы может быть отказано либо ее рассмотрение приостановлено при наличии оснований, указанных в Федеральном законе от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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 управление образования администрации района в городе, или главное управление образования администрации города Красноярска.

5.8. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 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.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор МБОУ СШ № 13

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.В.Роянова

Приказ № 58 от 10.04.2017 г.

**Регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей),**

**годовых календарных учебных графиках муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Средняя школа № 13», расположенном на территории города Красноярска**

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

* 1. Настоящий регламент (далее - Регламент) определяет сроки и стандарт предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках муниципального бюджетного образовательного учреждения, расположенного на территории города Красноярска.
  2. Номер муниципальной услуги в соответствии с разделом реестра муниципальных услуг города Красноярска «Муниципальные услуги, предоставляемые органами и территориальными подразделениями администрации города» - 01/1/05.

1. 3. Заявителем на предоставление муниципальной услуги может быть любой гражданин либо юридическое лицо Российской Федерации (далее – Заявитель).
   1. Для получения муниципальной услуги Заявитель вправе обратиться устно (личное обращение без предварительной записи в порядке живой очереди), либо направить посредством почтовой или электронной связи обращение (запрос) в муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя школа № 94».
   2. Информация о фактическом и почтовом адресе, адресе электронной почты, режим работы, справочные телефоны образовательного учреждения указаны в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

Образовательное учреждение располагается по адресу: г. Красноярск, ул. Рейдовая, 67а.

Справочные телефоны: 8(391)264-94-47, 8(391)291-09-23.

Адрес электронной почты: [schola13@mail.ru](mailto:schola13@mail.ru)

Адрес официального интернет-сайта: http://www.school13-krsk.ru

* 1. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется Заявителям:

­ на сайте образовательного учреждения;

­ на информационных стендах по фактическому адресу образовательного учреждения согласно приложению №1 к настоящему Регламенту;

­ по телефонам, указанным в приложении №1 к настоящему Регламенту; ­ при личном обращении Заявителя в образовательное учреждение;

­ путем направления обращения в письменной форме или форме электронного документа.

* 1. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты образовательного учреждения (далее – Специалисты) подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании образовательного учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности Специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности Специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо.

* 1. Прием Заявителей осуществляется Специалистами.

Время ожидания в очереди для получения от Специалистов информации по вопросам получения муниципальной услуги при личном обращении Заявителей не должно превышать 30 минут.

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

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги: предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках муниципального бюджетного образовательного учреждения, расположенного на территории города Красноярска.

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется образовательным учреждением.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках.

При обращении в письменной форме или форме электронного документа за предоставлением муниципальной услуги результатом предоставления муниципальной услуги является ответ в письменной форме в или форме электронного документа.

При личном обращении за предоставлением муниципальной услуги результатом предоставления муниципальной услуги, является предоставление информационных (справочных) материалов, оформленных в виде информационных листков, брошюр, справочников или иных информационных материалов на бумажном носителе, устный ответ.

2.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с: Законом Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании»;

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 03.12.2004 № 12-2674 «Об образовании»; Уставом образовательного учреждения.

2.5. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.5.1. Муниципальная услуга предоставляется круглогодично.

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

В случаях направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления или иным должностным лицам, руководитель Управления образования продляет срок рассмотрения обращения Заявителя не более чем на 30 дней, уведомив Заявителя о продлении срока его рассмотрения.

В случае устного обращения Заявителя результат предоставления муниципальной услуги предоставляется в течение 30 минут.

2.6. Для получения муниципальной услуги в письменной форме или форме электронного документа Заявителю необходимо предоставить в образовательное учреждение письменное обращение по форме согласно приложению № 2.

2.7. Отказ в приеме письменного обращения не допускается.

2.8. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

2.8.1 в письменной форме или форме электронного документа несоответствие письменного обращения следующим требованиям:

­ 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.

2.8.2. 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.

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

2.10. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди не превышает 30 минут.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальная услуга.

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

В месте для предоставления муниципальной услуги располагается информационный стенд с образцами заполнения документов и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Места предоставления муниципальной услуги должны быть оборудованы информационными стендами, на которых размещена информация о днях и времени приема граждан, настоящий регламент.

2.12.2. Рабочее место Специалиста 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 муниципальной услуги на видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и Специалистов.

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

2.13. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

2.13.1. Своевременность и оперативность предоставления муниципальной услуги;

2.13.2. Качество предоставления муниципальной услуги:

* показатели точности обработки данных Специалистами;
* правильность оформления документов Специалистами; - качество процесса обслуживания Заявителей; 2.13.3 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.

III. Процедуры предоставления муниципальной услуги

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

* прием и рассмотрение обращения Заявителя;
* сбор, анализ, обобщение и направление Заявителю ответа на письменное обращение, либо выдача информационных (справочных) материалов (при личном обращении).
  1. Блок-схема последовательности действий (процедур) при предоставлении муниципальной услуги приведена в приложении № 3 к настоящему Регламенту.
  2. Сроки прохождения отдельных процедур:
* прием и рассмотрение обращения Заявителя – в течение 3 дней, с момента обращения в образовательное учреждение;
* сбор, анализ, обобщение и направление Заявителю ответа на письменное обращение,– не более 24 дней, за исключением случаев продления сроков рассмотрения обращения Заявителя;
* выдача информационных (справочных) материалов (при личном обращении) не более 30 минут с момента обращения Заявителя.

3.4. Прием и рассмотрение обращения Заявителя.

* + 1. Основанием для начала процедуры по приему и рассмотрению обращения от Заявителя является обращение Заявителя в образовательное учреждение.
    2. Прием и рассмотрение обращения в письменной форме или форме электронного документа осуществляется специалистом образовательного учреждения, ответственным за прием и рассмотрение документов.
    3. При поступлении обращения в письменной форме или форме электронного документа должностное лицо образовательного учреждения, ответственное за прием документов ставит отметку о получении и дату приема письменного обращения от Заявителя и направляет зарегистрированное обращение Заявителя для нанесения резолюции (поручения) руководителю образовательного учреждения.

При устном обращении Заявителя в образовательное учреждение Специалист принимает Заявителя лично.

* + 1. Результатом исполнения данной процедуры при письменном обращении и обращении в форме электронного документа Заявителя является регистрация обращения.

Результатом исполнения процедуры при устном обращении Заявителя является личный прием Заявителя Специалистом образовательного учреждения.

3.5. Сбор, анализ, обобщение и направление Заявителю ответа на письменное обращение, либо выдача информационных (справочных) материалов (при личном обращении).

* + 1. Основанием для начала исполнения данной процедуры является получение Специалистом письменного обращения и обращения в письменной форме или форме электронного документа Заявителя с указаниями по исполнению (резолюцией) соответствующего руководителя (при письменном обращении Заявителя) либо личный прием Заявителя Специалистом (при устном обращении Заявителя).
    2. В рамках исполнения процедуры Специалист проверяет обращение на предмет соответствия требованиям, указанным в пункте 2.8.1, 2.8.2 настоящего Регламента.
    3. В случае наличия оснований, предусмотренных пунктом 2.8 настоящего Регламента, Специалист письменно либо устно уведомляет Заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги, а также разъясняет причины отказа и предлагает принять меры по их устранению.
    4. Специалист проводит сбор, анализ, обобщение информации по вопросам, указанным в обращении, после чего готовит письменный ответ Заявителю (при письменном обращении и обращении в форме электронного документа Заявителя) либо готовит информационные или справочные материалы для Заявителя (при устном обращении Заявителя).
    5. По окончании подготовки информации, Специалист передает подготовленный ответ для его подписания руководителю образовательного учреждения.

Подписанный ответ регистрируется и направляется Заявителю (при письменном обращении и обращении в форме электронного документа Заявителя), либо Специалист предоставляет информационные (справочные) материалы лично Заявителю (при устном обращении Заявителя).

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА

* 1. Контроль за соблюдением Специалистами положений настоящего Регламента осуществляется в форме проведения текущего контроля, плановых и внеплановых проверок.
  2. Текущий контроль за соблюдением положений настоящего Регламента осуществляется непосредственно при предоставлении муниципальной услуги конкретному Заявителю руководителями образовательного учреждения в отношении подчиненных Специалистов, осуществляющих процедуры в рамках предоставления муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проверки своевременности, полноты и качества выполнения процедур при согласовании (подписании) документов в рамках предоставления муниципальной услуги.

* 1. Контроль за соблюдением Специалистами положений настоящего Регламента осуществляется руководителем образовательного учреждения путем проведения плановых проверок, периодичность проведения которых определяется образовательным учреждением самостоятельно.
  2. Внеплановые проверки за соблюдением Специалистами положений настоящего Регламента проводятся руководителем образовательного учреждения или его заместителем при поступлении информации о несоблюдении Специалистами требований настоящего Регламента либо по требованию органов государственной власти, обладающих контрольно-надзорными полномочиями, или суда.
  3. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной процедуры (тематические проверки).
  4. При необходимости в рамках проведения проверки руководителем образовательного учреждения или его заместителем в соответствии с установленным распределением обязанностей может создаваться рабочая группа для рассмотрения информации об исполнении настоящего Регламента и подготовке предложений по совершенствованию деятельности образовательного учреждения по предоставлению муниципальной услуги.
  5. Специалист несет персональную ответственность:

­ за соблюдение порядка, в том числе сроков, формы, приема

и регистрации документов от Заявителя;

­ соответствие принятых документов требованиям пунктов 2.6 настоящего Регламента.

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 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.4. При желании Заявителя обжаловать подается в произвольной форме. К письменной форме заявления об обжаловании предъявляются требования, предусмотренные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.5. В рассмотрении жалобы может быть отказано либо ее рассмотрение приостановлено при наличии оснований, указанных в Федеральном законе от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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 управление образования администрации района в городе, или главное управление образования администрации города Красноярска.

5.8. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 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.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор МБОУ СШ № 13

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ О.В.Роянова

Приказ № 58 от 10.04.2017 г.

**Регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Средняя школа № 13»**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий регламент (далее – Регламент) определяет сроки и стандарт предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении.

1.2. Номер муниципальной услуги в соответствии с разделом реестра муниципальных услуг города Красноярска «Услуги, оказываемые муниципальными учреждениями и иными организациями, в которых размещается муниципальное задание (заказ), выполняемое (выполняемый) за счет средств бюджета города» - 01/1/04.

1. 3. Заявителем на предоставление муниципальной услуги могут быть родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, а также сами обучающиеся в случае достижения ими совершеннолетнего возраста (далее Заявители).
   1. Для получения муниципальной услуги Заявитель без предварительной записи в порядке живой очереди лично обращается в муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя школа № 13».
   2. При обращении для получения муниципальной услуги Заявителю необходимо предоставить документ, удостоверяющий личность.
   3. Информация о фактическом и почтовом адресе, адресе электронной почты, режим работы, справочные телефоны образовательного учреждения указаны в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

Образовательное учреждение располагается по адресу: г. Красноярск, ул. Рейдовая, 67а.

Справочные телефоны: 8(391)264-94-47, 8(391)291-09-23.

Адрес электронной почты: [schola13@mail.ru](mailto:schola13@mail.ru)

Адрес официального интернет-сайта: http://www.school13-krsk.ru

1.7. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется Заявителям:

­ на сайте образовательного учреждения;

­ на информационных стендах по фактическому адресу образовательного учреждения согласно приложению №1 к настоящему Регламенту;

­ по телефонам, указанным в приложении №1 к настоящему Регламенту;

­ при личном обращении Заявителя в образовательное учреждение;

­ путем направления обращения в письменной форме или форме электронного документа.

* 1. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты образовательного учреждения (далее – Специалисты) подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании образовательного учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности Специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности Специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо.

* 1. Прием Заявителей осуществляется Специалистами.

Время ожидания в очереди к Специалисту для получения информации и предоставления муниципальной услуги при личном обращении Заявителей не должно превышать 30 минут.

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

**II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

2.1. Наименование муниципальной услуги: предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении (далее – муниципальная услуга).

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется образовательным учреждением.

Процедуры в рамках предоставления муниципальной услуги осуществляются специалистами образовательного учреждения в соответствии с установленным разграничением должностных обязанностей.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

­ сведения о результатах текущего контроля успеваемости обучающегося;

­ сведения о результатах промежуточной аттестации обучающегося;

­ сведения о результатах итоговой аттестации обучающегося;

­ сведения о посещаемости уроков (занятий);

­ сведения о расписании уроков (занятий);

­ сведения об изменениях, вносимых в расписание уроков (занятий).

2.4. Предоставление муниципальной 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»; постановлением Правительства Российской Федерации от 19.03.2001 № 196

«Об утверждении Типового положения об общеобразовательном учреждении»;

постановлением Правительства РФ от 03.11.1994 № 1237 «Об утверждении Типового положения о вечернем (сменном) общеобразовательном учреждении»;

Приказом Министерства Просвещения СССР от 27 декабря 1974 г. № 167 «Об утверждении инструкции о ведении школьной документации»;

Методическими рекомендациями по работе с документами в общеобразовательных учреждениях (письмо Министерства образования

Российской Федерации от 20.12.2000г. №03-51/64); Уставом образовательного учреждения.

2.5. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.5.1. Муниципальная услуга предоставляется круглогодично.

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

В случае устного обращения Заявителя результат предоставления муниципальной услуги предоставляется в течение 30 минут.

2.6. Для получения муниципальной услуги Заявителю необходимо предоставить в образовательное учреждение:

- письменное обращение (запрос) – в случае письменного обращения; - документ, удостоверяющий личность – в случае устного обращения.

2.7. 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.

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

2.8. Отказ в приеме письменного обращения не допускается.

2.9.Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

обращения в письменной форме или форме электронного документа:

- несоответствие письменного обращения требованиям, указанным в пункте 2.7 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.

1. 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.

* 1. В случае если причины, по которым было отказано в предоставлении муниципальной услуги, в последующем были устранены, Заявитель вправе вновь направить обращение для предоставления муниципальной услуги.
  2. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.
  3. Максимальный срок ожидания в очереди не превышает 30 минут.
  4. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальная услуга.
     1. Место предоставления муниципальной услуги включает в себя места для ожидания, приема Заявителей, которые оборудованы стульями (креслами) и столами, и обеспечиваются писчей бумагой и письменными принадлежностями (для записи информации).

В месте для предоставления муниципальной услуги располагается информационный стенд с образцами заполнения документов и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Места предоставления муниципальной услуги должны быть оборудованы информационными стендами, на которых размещена информация о днях и времени приема граждан, настоящий регламент.

* + 1. Рабочее место Специалиста в помещении для приема Заявителей оборудовано персональным компьютером с обеспеченным доступом к электронным справочно-правовым системам.
    2. В помещении, в котором осуществляется прием Заявителей, предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей.
    3. В местах предоставления муниципальной услуги на видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и Специалистов.

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

* 1. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:
     1. Своевременность и оперативность предоставления муниципальной услуги;
     2. Качество предоставления муниципальной услуги:
* показатели точности обработки данных Специалистами;
* правильность оформления документов Специалистами; - качество процесса обслуживания Заявителей; 2.14.3 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.

III. Процедуры предоставления муниципальной услуги

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

* прием и рассмотрение обращения Заявителя;
* сбор, анализ, обобщение и направление Заявителю ответа на письменное обращение, либо выдача информационных (справочных) материалов (при личном обращении).
  1. Ответственными за предоставление муниципальной услуги являются специалисты образовательного учреждения.
  2. Блок-схема последовательности действий (процедур) при предоставлении муниципальной услуги приведена в приложении № 3 к настоящему Регламенту.
  3. Сроки прохождения отдельных процедур:
* прием и рассмотрение обращения Заявителя – в течение 3 дней, с момента обращения в образовательное учреждение;
* сбор, анализ, обобщение и направление Заявителю ответа на письменное обращение,– не более 24 дней, за исключением случаев продления сроков рассмотрения обращения Заявителя;
* выдача информационных (справочных) материалов (при личном обращении) не более 30 минут с момента обращения Заявителя.

3.5. Прием и рассмотрение обращения Заявителя.

3.5.1. Основанием для начала действия по приему и рассмотрению обращения Заявителя, является предоставление Заявителем обращения в образовательное учреждение:

* непосредственно при личном обращении в образовательное учреждение

(устное или письменное обращение Заявителя);

* обращения в письменной форме или форме электронного документа. 3.5.2. При поступлении обращения в письменной форме или форме электронного документа Специалист образовательного учреждения, 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) руководителю образовательного учреждения или его заместителю в соответствии с установленным распределением обязанностей.

При устном обращении Заявителя в образовательное учреждение Специалист принимает Заявителя лично.

3.5.3. Результатом исполнения обращения в письменной форме или форме электронного документа является регистрация обращения.

Результатом исполнения процедуры при устном обращении Заявителя является личный прием Заявителя Специалистом.

3.6. Сбор, анализ, обобщение и направление Заявителю ответа на письменное обращение, либо выдача информационных (справочных) материалов (при личном обращении).

­ 3.6.1. Основанием для начала исполнения данной процедуры является получение Специалистом обращения в письменной форме или форме электронного документа с указаниями по исполнению (резолюцией) соответствующего руководителя (при письменном обращении Заявителя) либо личный прием Заявителя Специалистом (при устном обращении Заявителя).

* + 1. В рамках исполнения процедуры Специалист проверяет обращение на предмет соответствия требованиям, указанным в пункте 2.7 настоящего Регламента.
    2. В случае наличия оснований, предусмотренных пунктом 2.9 настоящего Регламента, Специалист письменно либо устно уведомляет Заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги, а также разъясняет причины отказа и предлагает принять меры по их устранению.
    3. Специалист проводит сбор, анализ, обобщение информации по вопросам, указанным в обращении, после чего готовит письменный ответ Заявителю (при письменном обращении и обращении в форме электронного документа Заявителя) либо готовит информационные или справочные материалы для Заявителя (при устном обращении Заявителя).

­ 3.6.5. По окончании подготовки информации, Специалист передает подготовленный ответ для его подписания руководителю образовательного учреждения (обращения в письменной форме или форме электронного документа).

Подписанный ответ регистрируется и направляется Заявителю (обращение в письменной форме или форме электронного документа), либо Специалист предоставляет информационные (справочные) материалы лично Заявителю (при устном обращении Заявителя).

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА

* 1. Контроль за соблюдением Специалистами положений настоящего Регламента осуществляется в форме проведения текущего контроля, плановых и внеплановых проверок.
  2. Текущий контроль за соблюдением положений настоящего Регламента осуществляется непосредственно при предоставлении муниципальной услуги конкретному Заявителю руководителями образовательного учреждения в отношении подчиненных Специалистов, осуществляющих процедуры в рамках предоставления муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проверки своевременности, полноты и качества выполнения процедур при согласовании (подписании) документов в рамках предоставления муниципальной услуги.

* 1. Контроль за соблюдением Специалистами положений настоящего Регламента осуществляется руководителем образовательного учреждения путем проведения плановых проверок, периодичность проведения которых определяется образовательным учреждением самостоятельно.
  2. Внеплановые проверки за соблюдением Специалистами положений настоящего Регламента проводятся руководителем образовательного учреждения или его заместителем при поступлении информации о несоблюдении Специалистами требований настоящего Регламента либо по требованию органов государственной власти, обладающих контрольно-надзорными полномочиями, или суда.
  3. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной процедуры (тематические проверки).
  4. При необходимости в рамках проведения проверки руководителем образовательного учреждения или его заместителем в соответствии с установленным распределением обязанностей может создаваться рабочая группа для рассмотрения информации об исполнении настоящего Регламента и подготовке предложений по совершенствованию деятельности образовательного учреждения по предоставлению муниципальной услуги.
  5. Специалист несет персональную ответственность:

­ за соблюдение порядка, в том числе сроков, формы, приема

и регистрации документов от Заявителя;

­ соответствие принятых документов требованиям пунктов 2.6 настоящего Регламента.

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 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.4. При желании Заявителя обжаловать подается в произвольной форме. К письменной форме заявления об обжаловании предъявляются требования, предусмотренные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.5. В рассмотрении жалобы может быть отказано либо ее рассмотрение приостановлено при наличии оснований, указанных в Федеральном законе от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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 управление образования администрации района в городе, или главное управление образования администрации города Красноярска.

5.8. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 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.