**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа » п. Стекольный**

 **«Утверждено»**

 **приказ № 57 от 22 ноября 2013 года.**

 **Директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Л.И. Ястребова**

**Порядок предоставления услуги**

**"Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных графиках" муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением « Средняя общеобразовательная школа » п. Стекольный**

 **1. Общие положения**

1.1. Настоящий порядок предоставления услуги "Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных графиках" муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением « Средняя общеобразовательная школа » п. Стекольный (далее – Порядок) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности услуги в сфере образования, а также создания системы контроля за деятельностью системы образования школы со стороны получателей услуг.

1.2. В качестве заявителей при предоставлении услуги (далее – Заявитель) выступают граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства.

1.3. Услуга оказывается в соответствии со следующими нормативными документами:

- Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989 г.;

- Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 г. (с поправками);

- Федеральный Закон от 29.12.2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";

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

- Закон Российской Федерации от 31.05.2002 г. N 62-ФЗ "О гражданстве Российской Федерации" (с изменениями);

- Закон Российской Федерации от 19.12.1993 г. N 4530-I "О вынужденных переселенцах" (с изменениями и дополнениями);

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

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

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 г. N 1993-р "Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде"

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

- постановление Правительства Российской Федерации от 03.11.1994 г. N 1237 "Об утверждении Типового положения о вечернем (сменном) общеобразовательном учреждении" (с изменениями и дополнениями);

- постановление Правительства Российской Федерации от 12.03.1997 г. N 288 "Об утверждении Типового положения о специальном (коррекционном) образовательном учреждении для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья» (с изменениями и дополнениями);

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

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

- Закон Магаданской области от 24 ноября 2008 г. N 1060-ОЗ "Об образовании в Магаданской области";

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

- Санитарно-эпидемиологические требования к условиям и организации обучения в общеобразовательных учреждениях» СанПиН 2.4.2.2821-10;

- Устав МБОУ «СОШ» п. Стекольный

1.4. Информация о месте нахождения учреждения, контактных телефонах, адрес электронной почты указана в Приложении № 1 настоящего Порядка.

**2. Порядок предоставления услуги**

2.1.Предоставление услуги осуществляет МБОУ «СОШ » п. Стекольный

2.2. Консультирование о порядке предоставления услуги осуществляется в учреждении ответственным специалистом учреждения:

* При личном контакте или с использованием средств телефонной связи, немедленно;
* Посредством почтовой связи и электронной почты в течение 30 дней с момента регистрации запроса.

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

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

Звонки от граждан по вопросу информирования о порядке предоставления услуги принимаются в соответствии с графиком работы МБОУ «СОШ » п. Стекольный. Разговор не должен продолжаться более 15 минут.

Специалист, осуществляющий прием и консультирование (по телефону или лично), должен корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. При информировании о порядке предоставления услуги по телефону, специалист, сняв трубку, должен представиться: назвать фамилию, имя, отчество, должность, наименование учреждения.

В конце информирования специалист, осуществляющий прием и консультирование, должен кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые надо предпринимать (кто именно, когда и что должен сделать). Предоставление муниципальной услуги осуществляется ежедневно в течение всего рабочего времени учреждения..

2.3. Указанный порядок размещается на информационных стендах в здании учреждения, на сайте учреждения.

2.4. Услуга предоставляется Заявителям бесплатно.

2.5. Основанием для начала предоставления услуги является обращение Заявителя в учреждение с заявлением, которое должно содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- текст документа написан разборчиво;

- документ не исполнен карандашом.

Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

2.6. При обращении Заявителя за оказанием услуги предоставление каких либо документов не требуется.

2.7. Общий срок предоставления услуги, с момента регистрации обращения Заявителя до момента предоставления услуги, посредством почтовой связи и электронной почты не должен превышать 30 дней с момента регистрации запроса.

Если установленный срок подготовки информации истекает в выходной день или нерабочий праздничный выходной, последним днем считается следующий за ним день.

2.8. Основанием для отказа в предоставлении услуги является:

 - в письменном обращении отсутствует фамилия Заявителя или реквизиты, по которым должен быть направлен ответ;

- текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается Заявителю, направившему обращение, если его фамилия и реквизиты по которым ему должен быть направлен ответ, поддаются прочтению;

 - в письменном обращении содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

 - в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи. В этом случае обращение оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщается Заявителю о недопустимости злоупотребления правом;

- запрашиваемая Заявителем информация не относится к вопросам реализации в учреждении программ начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ. В этом случае Заявителю в письменном ответе об отказе в предоставлении услуги, указывается организация, в компетенции которой находится информация, необходимая Заявителю.

2.9. Специалист, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы, а в случае необходимости с привлечением других специалистов.

2.10. Результатом исполнения услуги являются:

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

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

- информация об образовательных программах и учебных планах, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных графиках, размещенная на Интернет-сайте учреждения.

2.11. Предоставление результата услуги Заявителю осуществляется:

- в устной форме, в случае обращения Заявителя по телефону;

- в письменном виде, путём направления ответа Заявителю, по почте, по электронной почте, посредством факсимильной связи, в зависимости от избранного Заявителем способа доставки ответа, указанного в письменном обращении, или способа обращения.

 2.12. Предоставление ответа в устной форме осуществляется ответственным специалистом по телефону.

**3. Контроль за предоставлением услуги**

3. Текущий контроль за соблюдением настоящего Порядка должностными лицами учреждения, осуществляется руководителем Учреждения.

3.1. Должностное лицо, ответственное за прием заявлений, несет персональную ответственность за соблюдением сроков и порядка приема заявлений.

3.2. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение заявления, несет персональную ответственность за соблюдение сроков, полноту, достоверность представляемой информации и порядок рассмотрения заявления.

3.3. Должностное лицо, ответственное за предоставление результата оказания услуги, несет персональную ответственность за соблюдение сроков, порядка предоставления результата оказания услуги.

3.4. Руководитель Учреждения несёт персональную ответственность так же за правомерность отказа в предоставлении услуги.

3.5. Персональная ответственность должностных лиц Учреждения закрепляется в их должностных инструкциях и регламентах в соответствии с требованиями законодательства.

С целью проведения проверки по предоставлению услуги предоставления информации об образовательных программах и учебных курсах, предметах, дисциплинах (модулях), учебных планах, годовых календарных графиках, может быть создана комиссия в составе председателя и членов комиссии. Число членов комиссии по проверке не может быть менее 3 человек.

 Контроль осуществляется на основании приказа директора школы.

**4. Порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего услугу, а также должностных лиц**

4.1. Если информация, полученная в учреждении, не удовлетворяет гражданина, то он вправе в письменном виде или устно обратиться в адрес управления образования администрации Хасынского района (п. Палатка ул Ленина д. 76; тел 9- 21- 70 , электронный адрес: ege-palatka@bk.ru ),

 заместителя главы администрации Хасынского района, курирующего вопросы образования (п. Палатка, ул. Ленина, д.76, тел. 9-23-85, электронный адрес : Adm-xr@rambler.ru).

 4.2. Жалоба может быть направлена по почте, по электронному адресу учреждения, принята при личном приеме заявителя.

4.3. Поступившая жалоба регистрируется в журнале входящей документации в течении 15 минут.

 Жалоба должна содержать:

1) наименование учреждения, предоставляющего услугу, ФИО должностного лица решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства Заявителя - физического лица, сведения о месте нахождения Заявителя, 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) должностного лица учреждения, предоставляющего услугу.

4) доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) должностного лица учреждения, предоставляющего услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

4.4. Жалоба, поступившая в учреждение подлежит рассмотрению руководителем в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа должностного лица учреждения, предоставляющего услугу, в приеме заявления либо документов от Заявителя - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

 4.5. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) удовлетворить жалобу;

2) отказать в удовлетворении жалобы.

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

4.7. Основанием для отказа в рассмотрении жалобы является:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семей. В этом случае жалоба остаётся без ответа по существу поставленных в ней вопросов, а автору жалобы направляется письмо о недопустимости злоупотребления правом;

- наличие в жалобе вопроса, на который автору неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. О принятом решении об отказе в рассмотрении жалобы Заявитель уведомляется в письменной форме;

- невозможность прочтения текста жалобы, о чем сообщается заявителю не позднее семи дней со дня регистрации жалобы, если его фамилия и (или) почтовый адрес поддаются прочтению.

4.8. Основанием для принятия решения о невозможности направления результата рассмотрения жалобы является отсутствие в запросе фамилии автора и (или) почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ.

4.9. Рассмотрение жалобы обеспечивается путем:

* ее объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения;
* запроса при необходимости документов и материалов;
* подготовки письменного ответа по существу поставленных в жалобе вопросов.

4.10. Действия (бездействие) должностных лиц и решения, принятые в ходе предоставления услуги, могут быть обжалованы заявителем в суде в порядке и в сроки, установленные действующим законодательством.

Приложение № 1

к порядку предоставления услуги

**Информация о месте нахождения, номерах телефонов для справок, адресах электронной почты муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа» п. Стекольный**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Адрес** | **Телефон,** **факс** | **ФИО, должность руководителя-директора** | **Интернет-сайт** |
| 686134 Магаданская область,Хасынский район,п. Стекольный,ул.Советская , д. 10 | Тел.:9-83-46Факс:9-83-46e-mail: stek-2010@inbox.ru | Директор:Ястребова Лариса Игнатьевна | Ссш.рф |

**ФОРМА**

ОБРАЩЕНИЯ (ЗАПРОСА) ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГИ

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

указывается фамилия, имя, отчество
руководителя учреждения

От \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

указывается фамилия, имя, отчество,

проживающего (ей) по адресу:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 указывается полный почтовый адрес

**ЗАПРОС**

Прошу Вас предоставить информацию о \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (формулируется запрашиваемая информация).

\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

подпись /расшифровка подписи/

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.