

ПРИНЯТО

протокол заседания

Управляющего совета

от 20.06.2014 № 3

УТВЕРЖДЕНО

приказ директора МБОУ

« Волоконовская СОШ № 1 »

от 20.06.2014 № 3



### Положение

**о порядке оказания муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением « Волоконовская средняя общеобразовательная школа №1 Волоконовского района Белгородской области» муниципальной услуги.**

### I.Общая часть.

Настоящее положение разработано на основании Постановления администрации муниципального района «Волоконовский район» Белгородской области от 30.09.2011г. № 395 «Об утверждении стандартов качества муниципальной услуги в сфере образования» муниципального района «Волоконовский район» Белгородской области»

### II.Основная часть

В настоящем разделе определены направления деятельности школы при оказании муниципальной услуги, не отраженные в муниципальном регламенте.

#### 1.Информирование о ходе оказания услуги

1.1.Основными требованиями к информированию заинтересованных лиц являются:

- достоверность представляемой информации;
- четкость изложения информации;
- полнота информирования;
- наглядность форм представляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность представления информации.

1.2.Результатом предоставления муниципальной услуги является получение заявителем информации:

- о ходе и содержании общеобразовательного процесса, в том числе годовой календарный учебный график, расписание занятий на текущий учебный период, перечень изучаемых тем и содержание выдаваемых обучающемуся домашних заданий на уроках текущего учебного периода;
- о результатах текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающегося через электронный дневник путем ведения учителями электронного журнала обучающегося;
- о посещаемости уроков обучающимся за текущий учебный период.

1.3. Порядок информирования о порядке предоставления муниципальной услуги:

- непосредственно в школе классным руководителем учителем-предметником, администрацией;
- через официальный сайт школы;

-через единый электронный портал предоставления государственных и муниципальных услуг.

1.4 Для получения информации о текущей успеваемости обучающегося, ведении электронного дневника и электронного журнала успеваемости обучающегося заинтересованные лица вправе обратиться в письменной форме лично, а также по адресу электронной почты в школу.

1.5. Информация, предоставляемая гражданам о порядке предоставления муниципальной услуги, является открытой и общедоступной.

1.6. Информирование граждан в случае предоставления информации о порядке предоставления услуги организуется посредством индивидуального и публичного информирования, а при информировании о текущей успеваемости посредством индивидуального информирования.

1.7. Индивидуальное устное информирование граждан осуществляется специалистами школы при обращении граждан за информацией при личном обращении или по телефону.

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

1.9. Звонки от граждан по вопросу информирования о порядке предоставления муниципальной услуги принимаются в соответствии с графиком работы школы.

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

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

1.11. Публичное письменное информирование осуществляется публикациями информационных материалов на официальном Интернет-сайте школы и информационных стендах.

1.12. Консультирование по всем возникающим вопросам производится в режиме работы школы по вышеуказанной схеме, что и информирование.

## **2.Сроки предоставления муниципальной услуги**

2.1. Срок непосредственного предоставления муниципальной услуги – в течение учебного года.

Датой принятия к рассмотрению заявления об оказании муниципальной услуги на предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника считается дата регистрации в журнале регистрации поступивших заявлений.

2.2. Письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение 1 (одного) рабочего дня с момента поступления в администрацию школы. Регистрация поступивших обращений заявителей осуществляется в журнале регистрации обращений граждан.

Срок рассмотрения письменных обращений - 30 дней со дня регистрации.

2.3. Ответ на телефонный звонок потребителя муниципальной услуги должен содержать фамилию, имя, отчество и должность сотрудника, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

2.4. Для получения муниципальной услуги заявитель предоставляет в администрацию школы заявление о предоставлении необходимой информации, а для получения услуги по текущей успеваемости, ведению электронного дневника и журнала заявителя при личном обращении предъявляют паспорт или иной документ, удостоверяющий личность заявителя.

2.5. Предоставленные документы должны соответствовать следующим требованиям:

2.5.1. Текст документа написан разборчиво от руки или при помощи средств электронно-вычислительной техники.

2.5.2. Фамилия, имя и отчество (наименование) заявителя, его место жительства (место нахождения), телефон написаны полностью.

2.5.3. Документы не исполнены карандашом.

2.6. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, являются:

2.6.1. Предоставление документов, не соответствующих перечню, указанному в настоящем положении;

2.6.2. Нарушение требований к оформлению документов является отсутствие или указание неполной информации;

2.6.3. Отсутствие документов, подтверждающих личность заявителя.

2.7. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги является отсутствие у заявителя права на получение муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством (обращение лица, не относящегося к категории заявителей (родители, законные представители)) и/или отсутствие документов, необходимых для предоставления услуги, в соответствии с пунктами 2.12 настоящего положения.

2.8. Информация об отказе в предоставлении услуги сообщается заявителю в устной форме в процессе процедуры приема заявления. По требованию заявителя информация об отказе в услуге предоставляется заявителю в письменном виде в течение 10 дней со дня обращения. Заявитель имеет право потребовать от администрации школы ответ об отказе в услуге с указанием причин отказа в письменной форме.

### **3. Принятие заявления**

3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является личное обращение заявителя либо поступление запроса по почте в школу, а также по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа, в том числе сети Интернет, включая электронную почту.

3.2. Специалист, в обязанности которого входит принятие документов:

-проверяет наличие всех необходимых документов, в соответствии с перечнем, установленным настоящим положением;

-проверяет соответствие представленных документов требованиям, установленным настоящим положением;

-регистрирует поступление запроса в соответствии с установленными правилами делопроизводства;

-сообщает заявителю номер и дату регистрации запроса.

3.3. Результатом административной процедуры является получение специалистом, уполномоченным на рассмотрение обращения заявителя, принятых документов.

Продолжительность административной процедуры не более 1 дня.

### **4. Рассмотрение обращения заявителя**

4.1. Основанием для начала процедуры рассмотрения обращения заявителя и оформление результата предоставления муниципальной услуги является получение специалистом, уполномоченным на рассмотрение обращения заявителя, принятых документов.

4.2. При получении запроса заявителя, специалист, ответственный за рассмотрение обращения заявителя устанавливает предмет обращения заявителя.

4.3. В случае если отсутствуют основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, специалист, ответственный за рассмотрение обращения заявителя, готовит ответ на обращение заявителя.

4.4. Продолжительность административной процедуры не более 10 дней.

4.5. Выдача результата предоставления муниципальной услуги заявителю (решения). Основанием для начала процедуры выдачи результата предоставления муниципальной услуги (решения) является подписание уполномоченным должностным лицом

администрации уведомления и поступление документа для выдачи заявителю специалисту, ответственному за выдачу документов.

4.6. Решение о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги регистрирует специалист, ответственный за делопроизводство, в соответствии с установленными правилами ведения делопроизводства.

4.7. Решение о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги с присвоенным регистрационным номером специалист, ответственный за выдачу документов, направляет заявителю почтовым направлением либо вручает лично заявителю под роспись, если иной порядок выдачи документа не определен заявителем при подаче запроса.

4.8. Копия решения вместе с оригиналами документов, представленных заявителем, остается на хранении в администрации.

#### **5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги.**

5.1. В случае если заявитель не согласен с результатом оказания муниципальной услуги, он вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги, в досудебном и судебном порядке.

5.2. В досудебном порядке:

5.2.1. Заявитель имеет право лично обратиться к директору школы с жалобой при неудовлетворении любой процедурой, связанной с предоставлением муниципальной услуги:

5.3. Руководитель школы проводит личный прием посетителей.

5.4. При обращении Заявителя в письменной форме срок рассмотрения обращения не должен превышать 10 дней со дня регистрации такого обращения, а ответ на письменное обращение 30 дней.

5.5. Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.6. По результатам рассмотрения обращения принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении обращения. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

5.7. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие работников школы в досудебном порядке.

5.8. Действия (бездействия) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке в сроки и порядке, установленные действующим законодательством Российской Федерации.

#### **6. Формы контроля за исполнением административного регламента**

6.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по предоставлению услуги, осуществляется директором ОУ, в которое обратился заявитель.

6.2. Директор ОУ и должностные лица, назначенные директором ОУ ответственными за сопровождение услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема документов, соответствие результатов рассмотрения документов требованиям законодательства Российской Федерации, принятие мер по проверке представленных документов, соблюдение сроков, порядка предоставления услуги, подготовки отказа в предоставлении услуги, за соблюдение сроков и порядка выдачи документов.

6.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей при рассмотрении,

принятии решений и подготовке ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) работников школы. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

6.4. Для проведения проверки полноты и качества предоставления услуги руководителем учреждения формируется комиссия. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Акт подписывается председателем комиссии.

6.5. В случае выявления в результате осуществления контроля за оказанием муниципальной услуги нарушений порядка предоставления и качества исполнения муниципальной услуги, привлечение виновных лиц к ответственности осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.