|  |  |
| --- | --- |
| Рассмотрено  на заседании педагогического совета  протокол № 3 от 17.11.2013 г. | Утверждаю  Приказ № 81-1 от 18.11.2013 г  Директор МОУ « Ильинская ООШ»  Т.Ю.Соболева |

**РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления услуги «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках МОУ «Ильинская основная общеобразовательная школа»**

**I. Общие положения**

1.1. Регламент предоставления услуги по предоставлению информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках (далее – Регламент) **МОУ «Ильинская основная общеобразовательная школа» ( далее – Школа»)** разработан в целях повышения качества и доступности предоставления услуги, создания комфортных условий для получателей услуги.

1.2. Регламент предоставления услуги определяет порядок взаимодействия, сроки и последовательность процедур и действий при предоставлении услуги гражданам об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.3. Основные понятия, используемые в настоящем регламенте:

1. **услуга** - деятельность по реализации функций МОУ «Ильинская ООШ», которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий Школы;
2. **услуга, предоставляемая в электронной форме,** - предоставление услуг с использованием информационно - телекоммуникационных технологий, в том числе с использованием портала муниципальных услуг, многофункциональных центров, универсальной электронной карты и других средств, включая осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями;
3. **регламент** – нормативный правовой акт, устанавливающий обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень доступности услуги в целом, а также на каждом этапе её предоставления, включая обращение за услугой, оформление документов и их регистрацию, получение услуги, и рассмотрение жалоб (претензий) получателей услуги;
4. **заявитель** – физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления), либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий услугу, с запросом о предоставлении услуги, выраженной в устной или письменной (электронной) форме;
5. **портал государственных и муниципальных услуг** - государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространения с использованием сети Интернет и размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг;
6. **универсальная электронная карта** представляет собой материальный носитель, содержащий зафиксированную на нем в визуальной (графической) и электронной (машиносчитываемой) формах информацию о пользователе картой и обеспечивающий доступ к информации о пользователе картой, используемой для удостоверения прав пользователя картой на получение государственных и муниципальных услуг, а также иных услуг, оказание которых осуществляется с учетом положений настоящей главы, в том числе для совершения в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, юридически значимых действий в электронной форме;
7. **многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр)** - российская организация независимо от организационно-правовой формы (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям, установленным настоящим Федеральным законом, и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна».

1.4. Разработчик Регламента - ответственный за организацию предоставления услуги, - Муниципальное общеобразовательное учреждение «Ильинская основная общеобразовательная школа».

1.5. Информирование о порядке предоставления услуги осуществляется ответственным лицом, назначенным приказом директора Школы.

1.6. Местонахождение Школы: 171219 Тверская область, Лихославльский район, с. Ильинское, ул. Мира, дом 5.

Номера телефонов для справок: 8 (48261) 2-56-30

Электронный адрес: [ioosh@rambler.ru](mailto:ioosh@rambler.ru)

Адрес сайта в сети Интернет: <http://shkola171219.narod.ru>

Режим работы: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 8.00 – 17.00, перерыв с 13.00-14.00

Выходной: суббота, воскресенье.

1.7. Получателями услуги являются физические или юридические лица, заинтересованные в получении услуги, либо их уполномоченные представители (далее - заявитель).

**II. Стандарт предоставления услуги**

2.1. Наименование услуги – «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках **МОУ «Ильинская основная общеобразовательная школа»** (далее – услуга).

2.2. Органом, предоставляющим услугу, является муниципальная общеобразовательная организация **«Ильинская основная общеобразовательная школа»** с участием отдела образования.

Ответственным за предоставление услуги является директор Школы в соответствии с компетенцией, предусмотренной законодательством РФ.

2.3. Результатом предоставления услуги является информация об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках, реализуемых в Школе.

2.4. Сроки предоставления услуги

2.4.1. Индивидуальное устное консультирование каждого заявителя осуществляет должностное лицо Школы, ответственное за предоставление услуги. Время консультации не более 20 минут. При отсутствии очереди время ожидания заявителя при индивидуальном устном консультировании не может превышать 30 минут.

2.4.2. Информация при индивидуальном письменном консультировании направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации запроса.

2.5. Правовыми основаниями для предоставления услуги являются:

1. «Конституция Российской Федерации» (принятая всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008г. №6-ФКЗ, от 30.12.2008 №7-ФКЗ);
2. Закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
3. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 года №149 «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
4. Федеральный закон Российской Федерации от 9 февраля 2009 года «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
5. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010г ода №210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
6. Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
7. Устав муниципального общеобразовательного учреждения «Ильинская основная общеобразовательная школа» принятый на общем собрании трудового коллектива;
8. иные нормативные правовые акты.

2.6. Основанием для предоставления услуги является устное или письменное (электронное) обращение (запрос) заявителя.

2.7. Перечень оснований для приостановления либо отказа в предоставлении услуги:

* оформление ненадлежащим образом запроса и (или) невозможность установить, какая именно информация запрашивается;
* в письменном обращении не указаны имя и фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
* в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Школы, а также членов их семей;
* текст письменного обращения не поддается прочтению.

Для информации, размещенной на сайте Школы, оснований для отказа в предоставлении услуги нет.

2.8 Данная услуга предоставляется бесплатно.

При получении информации в рамках услуги через Интернет или SMS-сообщения оплата трафика осуществляется заявителями в соответствии со стоимостью данных услуг в регионе.

2.9. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги.

Запросы, направленные в Школу почтовым отправлением или полученные при личном обращении заявителя, регистрируются в порядке делопроизводства.

Максимальный срок выполнения действия при личном обращении составляет 15 минут. Действие совершается в присутствии заявителя.

2.10. Требования к помещениям, в которых оказывается услуга, к информационным стендам:

2.10.1. Помещение для осуществления услуги должно быть оснащено стульями, столами, телефоном, печатающим устройством, компьютерной системой с возможностью доступа должностного лица Школы к необходимой информации.

2.10.2. Зона информирования должна быть оборудована информационными стендами.

2.10.3. Информационные стенды должны быть размещены в доступных для ознакомления с информацией местах.

2.10.4. Информационные стенды должны содержать актуальную и исчерпывающую информацию о услуге:

* текст Регламента;
* почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты, адрес официального сайта Школы;
* блок-схема предоставления услуги.

 2.11. Показатели доступности и качества услуги

2.11.1. Консультации по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются Специалистами Отдела образования при личном контакте с заявителями, а также с использованием средств Интернет, почтовой, телефонной связи и посредством электронной почты.

2.11.2. Информация о порядке предоставления услуги в Школе представляется:

* непосредственно должностными лицами Школы при личном обращении;
* с использованием средств почтовой, телефонной связи и электронной почты;
* посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет) на сайте Школы, публикации в средствах массовой информации;

2.11.3. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

* достоверность предоставляемой информации;
* четкость изложения информации;
* полнота информирования;
* удобство и доступность получения информации;
* оперативность предоставления информации;

2.12. Особенности предоставления услуги в электронной форме:

2.12.1. Информация об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках образовательных организаций должна быть размещена на сайте Школы в соответствии со ст.29 № 273-ФЗ от 29 декабря 2012 года «Об образовании в Российской Федерации».

2.12.2. Директор Школы назначает ответственное лицо за размещение информации на сайте Школы. Ответственное лицо обновляет информацию на сайте с периодичностью, установленной действующим законодательством РФ.

**III. Состав, последовательность и сроки процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения процедур в электронной форме**

3.1. Предоставление услуги включает в себя следующие процедуры:

1. устное информирование заявителей при их личном обращении в Школу;
2. получение и регистрация и рассмотрение письменного (электронного) запроса, подготовка, регистрация и выдача ответа заявителю;
3. работа по обеспечению публичного информирования общественности **об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках Школы**

Последовательность действий при выполнении процедур отражена в блок - схеме (Приложение № 1).

3.2. Формы предоставления услуги:

1. индивидуальное информирование при устном обращении заявителя;
2. индивидуальное информирование при письменном (электронном) обращении заявителя;
3. публичное информирование посредством размещения информации на официальном сайте Школы и странице Отдела образования на сайте Администрации Лихославльского района.

3.3. При наличии технической возможности предоставление услуги может осуществляться с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

3.4. Предоставление услуги может осуществляться на основании запросов многофункциональных центров в соответствии с соглашением о взаимодействии.

3.5. Предоставление услуги при устном обращении заявителя

3.5.1. Предоставление услуги при устном обращении заявителя за предоставлением услуги включает в себя следующие процедуры:

1. обращение заявителя за предоставлением услуги лично либо по телефону;
2. представление заявителю информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных графиках, либо мотивированный отказ в предоставлении информации.

3.5.2. Должностное лицо Школы при личном обращении заявителя или обращении посредством телефонной связи представляется, называет свою фамилию, имя, отчество, сообщает занимаемую должность, предлагает представиться заявителю, выслушивает обращение заявителя и при необходимости уточняет поставленные в обращении вопросы.

3.5.3. При наличии основания для отказа в предоставлении услуги заявителю сообщается об отказе в предоставлении услуги с указанием причин отказа.

3.5.4. При отсутствии основания для отказа в предоставлении услуги заявителю предоставляется полный, точный и понятный ответ по вопросу получения информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметах, дисциплинах (модулях), годовых календарных графиках Школы.

3.5.5. В случае если в обращении заявителя содержатся вопросы, не входящие в компетенцию должностного лица Школы, при личном обращении заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. При обращении заявителя по телефону необходимо переадресовать (перевести) телефонный звонок на другое должностное лицо или сообщить заявителю номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

3.5.6. Время ожидания при личном обращении заявителя для получения услуги не должно превышать 30 минут.

Максимально допустимое время ответа должностного лица Школы на вопросы граждан не должно превышать 20 минут.

3.6. Предоставление услуги при письменном (электронном) обращении заявителя включает в себя следующие действия:

1. прием и регистрация запроса о предоставлении информации;
2. поиск необходимой информации;
3. предоставление информации (мотивированного решения об отказе в предоставлении информации) заявителю.

3.6.1. Основанием для начала предоставления услуги является поступление запроса от заявителя, направленного заявителем по почте, посредством информационно-коммуникационных сетей или доставленных в Школу лично, либо через законного представителя.

3.6.2. Регистрация запроса осуществляется в соответствующем журнале в день поступления запроса.

3.6.3. После регистрации запрос передается в порядке делопроизводства директору Школы. Директор Школы в соответствии со своей компетенцией передает запрос должностному лицу Школы.

Срок выполнения процедуры – в течение 3-х дней.

3.6.4. В случаях, указанных в пункте 2.7., ответ на обращение не дается.

3.6.5. Основанием для начала процедуры поиска необходимой информации является получение должностным лицом Школы, уполномоченным предоставлять информацию, запроса о предоставлении информации.

3.6.6. Должностное лицо Школы осуществляет формирование требуемой информации или мотивированного решения об отказе в предоставлении информации. В решении об отказе в предоставлении услуги в обязательном порядке должны быть указаны причины отказа.

3.6.7. Должностное лицо Школы, уполномоченное предоставлять информацию, передает указанные выше документы не позднее 4 рабочих дней до истечения срока предоставления услуги на подпись директору Школы.

3.6.8. Директор Школы подписывает информацию или мотивированный отказ в предоставлении информации.

Максимальный срок выполнения действия составляет 3 дня.

3.6.9. Ответ заявителю направляется по почте, посредством информационно-телекоммуникационных сетей или получается заявителем лично.

3.6.10. Сотрудник Школы, уполномоченный выдавать документы, регистрирует факт выдачи ответа путем внесения соответствующей записи в журнал.

Срок выполнения процедуры – в течение 1 дня.

3.6.11. Результатом выполнения процедуры является полученный заявителем ответ, содержащий информацию о услуге.

3.7. Предоставление услуги в форме публичного информирования общественности **об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках Школы.**

3.7.1. Для получения услуги граждане могут выйти на сайт Школы.

3.7.2. При размещении информации на сайте  Школы осуществляется предоставление услуги неограниченному кругу лиц.

3.7.3. Для получения информации, размещенной на сайте, необходимости в соблюдении процедур предоставления информации (пункт 3.6 Регламента) нет.

**IV. Формы контроля исполнения Регламента**

4.1. Текущий контроль соблюдения последовательности действий по предоставлению услуги, определенных настоящим Регламентом, осуществляется директором Школы.

4.2. Контроль осуществляется также Отделом образования в форме проверок.

4.2.1. Контрольные мероприятия в отношении исполнителей, оказывающих услугу, проводятся на основании приказа заведующего Отделом образования. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки).

4.2.2. Контрольные мероприятия бывают плановые (в соответствии с планом проведения контрольных мероприятий, утвержденным приказом заведующего Отделом образования), проверки проводятся в соответствии с планом работы Отдела образования, но не чаще, чем один раз в три года. Внеплановые проверки проводятся в случае:

1. истечения срока исполнения юридическим лицом ранее выданного предписания об устранении выявленного нарушения обязательных требований и (или) требований, установленных муниципальными правовыми актами;
2. обращения в Отдел образования граждан, права которых нарушены.

4.2.3. Контрольные мероприятия включают в себя выявление и устранение нарушений прав несовершеннолетних, их родителей (законных представителей), рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.3. Результаты проверки оформляются в письменной форме в виде справки. Результаты проверки, проведенной на основании поступившей жалобы, доводятся до сведения заявителя в письменной форме.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав несовершеннолетних либо их родителей (законных представителей) осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**V. Порядок обжалования действий (бездействий) и  решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной  услуги**

5.1. Граждане имеют право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц Школы в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Граждане вправе обратиться с жалобой устно или направить письменное обращение на имя заведующего Отделом образования, заместителя главы администрации Лихославльского района по социальным вопросам или к главе администрации Лихославльского района на действия (бездействие) должностных лиц Школы, если считают, что такие действия (бездействие) нарушают их права и законные интересы.

Обращения направляются по следующим адресам:

- по адресу Отдела образования: 171210, Тверская область, г. Лихославль, ул. Первомайская, 15; по телефону: заведующая Отделом образования – 8(48261) 3-51-97, по адресу электронной почты uc[hitel@lihoslavl.tver.ru](mailto:uchitel@lihoslavl.tver.ru)

- по адресу администрации Лихославльского района: 171210, Тверская область, г. Лихославль, ул. Первомайская, 6; по телефону: заместитель главы администрации Лихославльского района по социальным вопросам – 8(48261) 3-71-66, глава администрации Лихославльского района – 8(48261) 3-59-41, по адресу электронной почты [lihoslavlsky\_reg@web.region.tver.ru](http://webmail.tvcom.ru/src/compose.php?send_to=lihoslavlsky_reg%40web.region.tver.ru).

5.3. Письменное обращение должно содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество физического лица, адрес местожительства;

- фамилию, имя, отчество должностного лица Школы, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы лица, обратившегося с жалобой;

- суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного действия (бездействия).

5.4. При обращении в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения. В исключительных случаях срок рассмотрения жалобы может быть продлен не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением лица, подавшего жалобу.

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

5.6. Если в письменном обращении не указана необходимая информация о заявителе, направившем обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.7. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, при условии, что его фамилия, имя, отчество и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.8. В случае если заявитель не согласен с результатом оказания услуги, он вправе обжаловать в ходе предоставления услуги действия (бездействие) и решения, осуществляемые в ходе исполнения услуги, в  судебном порядке  в соответствии с действующим законодательством РФ.

5.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы, признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 1  к регламенту  предоставления    услуги «**Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках»** |

# **Блок-схема**

**алгоритма прохождения процедуры**

Регистрация обращения (запроса) на предоставление услуги в журнале регистрации.

Рассмотрение письменного обращения (запроса) заявителей

Принятие решения о предоставлении услуги

**предоставления информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учетных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках**