МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«Средняя школа № 72 с углубленным изучением отдельных предметов имени М.Н. Толстихина»

УТВЕРЖДЕНО
Директор МБОУ СШ № 72
им. М.Н. Толстихина
_____ Е.Д. Донцова
Приказ № 01-04/р-037
«14» июня 2019г.

Регламент предоставления муниципальной услуги о результатах сданных экзаменов, результатах тестирования, а также о зачислении в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Средняя школа № 72 с углубленным изучением отдельных предметов имени М.Н. Толстихина», расположенное на территории г. Красноярска

г. Красноярск

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. 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 муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Средняя школа № 72 с углубленным изучением отдельных предметов имени М.Н. Толстихина», расположенное на территории г. Красноярска.

1.2. Заявителем на предоставление муниципальной услуги могут быть родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, а также сами обучающиеся в случае достижения ими совершеннолетнего возраста (далее Заявители).

1.3. Для получения муниципальной услуги Заявитель обращается в муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя школа № 72 с углубленным изучением отдельных предметов имени М.Н. Толстихина» (далее – учреждение).

1.4. Образовательное учреждение располагается по адресу: 660041, г. Красноярск, ул. Курчатова, д. 7 (юридический адрес образовательного учреждения).

Справочный телефон образовательного учреждения: 246-86-42.

Адрес электронной почты образовательного учреждения: krsch72@mail.ru

Адрес интернет-сайта образовательного учреждения: http://school72.ru/

(далее – сайт учреждения).

Часы приема Заявителей 09.00-17.00.

1.5. Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются преимущественно на нижних этажах зданий. Для инвалидов должны обеспечиваться:

- условия для беспрепятственного доступа в помещение учреждения;
- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположено помещение учреждения, а также входа в помещение и выхода из него, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски.

Специалисты учреждения, на которых решением директора возложена обязанность, оказывают инвалидам помощь в преодолении барьеров, мешающих получению ими информации о муниципальных услугах наравне с другими лицами.

Для приема граждан, обратившихся за получением муниципальной услуги, выделяются отдельные помещения, снабженные соответствующими указателями. Рабочие кабинеты специалистов учреждения оснащаются настенной вывеской с указанием наименования кабинета. Указатели должны быть четкими, заметными и понятными, с дублированием необходимой для инвалидов звуковой либо зрительной информации, или предоставлением текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами, обеспечиваются бланками заявлений, раздаточными информационными материалами, письменными принадлежностями.

Специалисты учреждения при необходимости оказывают инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления муниципальной услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения муниципальной услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения муниципальной услуги действий.

Места ожидания предоставления муниципальной услуги оборудуются стульями, кресельными секциями или скамьями. В местах ожидания предоставления муниципальной услуги предусматриваются доступные места общественного пользования (туалеты).

Места предоставления муниципальной услуги оборудуются средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации. На видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников учреждения.

1.6. В учреждении обеспечивается:

- допуск на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по учреждению;
- допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, установленных федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;
- предоставление инвалидам по слуху услуги с использованием русского жестового языка, в том числе специалистами диспетчерской службы видеотелефонной связи для инвалидов по слуху Красноярского края.

Услуги диспетчерской службы для инвалидов по слуху предоставляет оператор-сурдопереводчик Красноярского регионального отделения Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих», который располагается по адресу: г. Красноярск, ул. Карла Маркса, д. 40 (второй этаж).

Режим работы: ежедневно с 09.00 до 18.00 часов (кроме выходных и праздничных дней). Телефон/факс: 8 (391) 227-55-44.

Мобильный телефон (SMS): 8-965-900-57-26., E- mail: kraivog@mail.ru, Skype: kraivog. ooVoo: kraivog.».

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

1.8. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги Заявители вправе обратиться в учреждение в устной, письменной форме или в форме электронного документа.

1.9. При наличии на территории, прилегающей к местонахождению учреждения, мест для парковки автотранспортных средств выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки

транспортных средств, управляемых инвалидами, и транспортных средств, перевозящих инвалидов и (или) детей-инвалидов. На указанных транспортных средствах должен быть установлен опознавательный знак «Инвалид», выданный в порядке, установленном уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги: предоставление информации о результатах сданных экзаменов, результатах тестирования, а также о зачислении в муниципальное образовательное учреждение (далее – муниципальная услуга).

2.2. 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.

2.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется образовательным учреждением.

2.4. 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.

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

Федеральным законом от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

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

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

Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в РФ»;

Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;

Приказом Минтруда России от 30.07.2015 № 527-н «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи»;

Законом Красноярского края от 23.11.2018 № 6-2193 «О внесении изменений в статью 3 Закона Красноярского края от 21.04.2011 № 12-5794 «Об обеспечении беспрепятственного доступа маломобильных граждан к жилым помещениям и общему имуществу в многоквартирном доме, объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и предоставляемым в

них услугам, беспрепятственного пользования средствами связи и информации в Красноярском крае»;

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

2.6. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги в случае письменного обращения Заявителя не должен превышать 24 дней со дня регистрации письменного обращения в порядке, установленном действующим законодательством.

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

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

2.8. Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

2.9. 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.

2.10. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) обращения в письменной форме или форме электронного документа:

– несоответствие письменного обращения требованиям, указанным в настоящем 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.

2.11. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления на получение муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 минут.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

1) 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);

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 должностных лиц.

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

2.14. 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.

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

3.1. 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).

3.2. 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.

3.3. 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 настоящем Регламента, специалист осуществляет подготовку ответа и передает его на подпись руководителю образовательного учреждения;

3) ответственным за выполнение процедуры является специалист образовательного учреждения;

4) срок выполнения процедуры составляет 24 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.

3.4. 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.

3) ответственным за выполнение процедуры является специалист образовательного учреждения;

4) срок выполнения процедуры составляет 7 рабочих дней;

5) результатом выполнения процедуры является выдача или направление Заявителю ответа на обращение.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА.

4.1. 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.

4.2. 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.

4.3. 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.

4.4. 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 контрольно-надзорными полномочиями.

4.5. Персональная ответственность специалистов образовательного учреждения за выполнение процедур закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства и правовых актов города.

4.6. 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.

4.7. 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.

5. ДОСУДЕБНОЕ (ВНЕСУДЕБНОЕ) ОБЖАЛОВАНИЕ ЗАЯВИТЕЛЕМ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ,

ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной муниципальными правовыми актами;

7) отказ образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в образовательное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

2. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

3. Жалоба должна содержать:

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

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, 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, должностного лица образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

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

4. Жалоба, поступившая в образовательное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5. По результатам рассмотрения жалобы образовательное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных образовательным учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в подпункте 5, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с подпунктом 1, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение 1 к регламенту
предоставления муниципальной услуги

01/02/03

(реестровый номер услуги)

Директору муниципального бюджетного образовательного учреждения _____

гр. _____
(фамилия, имя, отчество физического лица,
_____
место проживания)
_____
(номер контактного телефона)
_____
_____
(паспорт серия № _____
Выдан

Заявление

Прошу предоставлять информацию о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных испытаний, а также о зачислении в образовательное учреждение моего ребенка (сына, дочери)_____,
(фамилия, имя, отчество)
обучающегося _____ класса, в электронном виде (или письменно) по следующему адресу электронной почты (или почтовому адресу)_____
(адрес электронной почты или почтовый адрес)

В соответствии с Федеральным законом №152-ФЗ от 27.07.2006 года «О персональных данных» выражаю свое согласие на обработку (сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (передачу) способами, не противоречащими закону, моих персональных данных и данных моего ребенка, а именно: фамилии, имени, отчестве, дате рождения, месте жительства, месте работы, семейном положении и т.д..

_____
(подпись Заявителя)

Регистрационный номер заявления	Дата, время принятия заявления	Заявление принял	
		Ф.И.О.	Подпись

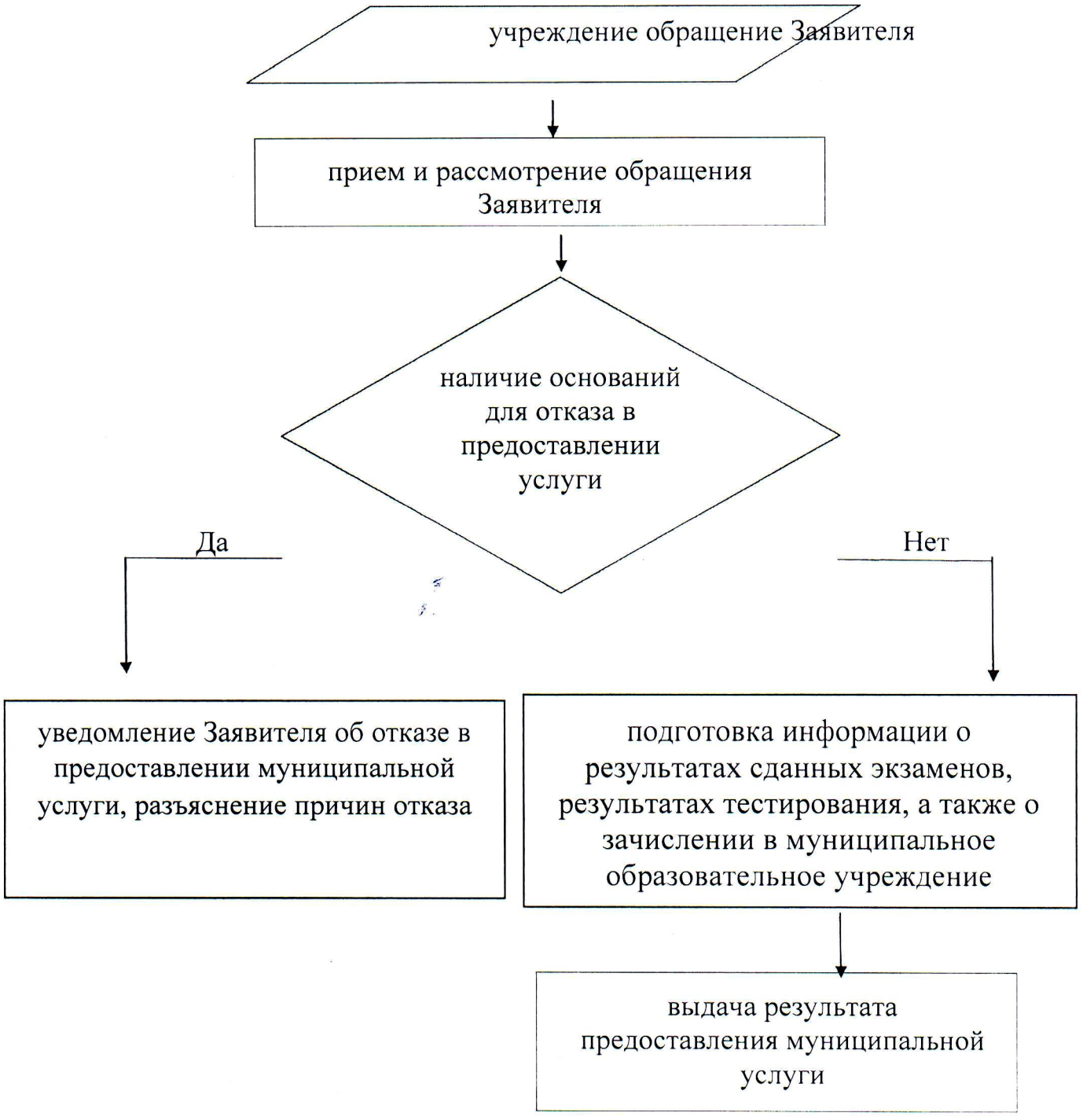
Обращение оформляется Заявителем рукописным или машинописным способом.

В случае если заявление заполнено машинописным способом, Заявитель дополнительно в нижней части заявления разборчиво от руки указывает свою фамилию, имя и отчество (последнее – по желанию Заявителя), подпись и дату подачи заявления.

Письменное обращение Заявителя, обращение, переданное в форме электронного документа, должно содержать в себе следующую информацию:

для Заявителей – физических лиц: 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 и дату;

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

Приложение 2

БЛОК-СХЕМА
предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о результатах сданных экзаменов, результатах тестирования, а также о зачислении в муниципальное образовательное