

Приложение № 6
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
по организации предоставления общедоступного
начального общего, основного
общего, среднего (полного)
общего образования по основным
общеобразовательным программам

**Жалоба
к качеству предоставления муниципальной услуги в
муниципальном общеобразовательном
учреждении**

От _____
(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

_____ (ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)

проживающий по адресу _____
(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени _____
(своего или ФИО лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества муниципальной услуги _____,
допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)

1. В частности следующих требований: _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2. _____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3. _____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу

(да / нет)

обращение к руководителю организации, оказывающей услугу

(да / нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____

(да / нет)

2. Официальное письмо организации, оказывающей услугу об отказе в удовлетворении требований заявителя _____

(да / нет)

3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем организации, оказывающей услугу _____

(да /

нет)

4. _____

5. _____

6. _____

Копии имеющихся документов, указанных в п. 1-3 прилагаю к жалобе _____
(да / нет)

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю
_____,(ФИО)

паспорт серия _____ № _____, выдан _____
_____, дата выдачи _____

контактный телефон _____

«_____» _____ 20__ г. _____
(подпись)

**Выписка из Административного регламента по
представлению муниципальной услуги по организации предоставления
общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего
(полного) общего образования по основным общеобразовательным программам**

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

Предоставление муниципальной услуги по организации предоставления общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования по основным общеобразовательным программам осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989 года;
- Конституция РФ, принятая всенародным голосованием 12.12.1993 года;
- Федеральный закон от 06.10.03 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24.07.98 г. № 124-ФЗ (с изм. и доп.);
- ФЗ РФ «Об основах профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних от 24.06.99 г. № 120-ФЗ (с изм. и доп.);
- Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Закон РФ от 10.07.92 №3266-1 (ред. от 29.01.10 г.) «Об образовании» п.2,ст.31;
- Типовое положение об общеобразовательном учреждении (утв. Постановлением Правительства РФ от 19.03.01 г. № 196);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 12 марта 1997 года № 288 «Об утверждении Типового положения о специальном (коррекционном) учреждении для обучающихся, воспитанников с отклонениями в развитии»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 3 ноября 1994 года № 1237 «Об утверждении Типового положения о вечернем (сменном) общеобразовательном учреждении»;
- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 ноября 2002 года № 44 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов. СанПиН 2.4.2.1178-02»;
- Приказ Министерства образования и науки РФ от 24.02.09г. № 57 «Об утверждении Порядка проведения ЕГЭ»;
- Приказ Министерства образования и науки РФ от 03.03.09г. №70 «Об утверждении Порядка проведения государственного выпускного экзамена» (ред. от 05.04.10 г.);
- Приказ Министерства образования Российской Федерации от 23 июня 2000 года № 1884 «Об утверждении Положения о получении общего образования в форме экстерната»;
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 января 2007 года № 1 «Об утверждении Положения о формах получения выпускниками образовательных учреждений золотой и серебряной медалей "За особые успехи в учении»;
- письмо Минобразования Российской Федерации от 14 июля 2003 г. № 27/2967-6

- (инструктивное письмо «О психолого-медико-педагогической комиссии»).
- Устав Саратовской области
 - Приказ министерства образования Саратовской области о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся IX классов общеобразовательных учреждений Саратовской области, освоивших образовательные программы основного общего образования, принимаемый ежегодно

2.10. Максимальный срок ожидания при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги, срок регистрации запроса заявителя.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется с момента приема ребенка в общеобразовательное учреждение до окончания обучения в общеобразовательном учреждении. Заявление о предоставлении муниципальной услуги (Приложение № 3) со всеми необходимыми документами подаются заявителями в срок до 1 сентября текущего года (для зачисления в 1-й класс), в остальных случаях - в течение всего года. Продолжительность приема гражданина у сотрудника муниципального общеобразовательного учреждения, осуществляющего принятие запроса заявителя, прием документов для получения муниципальной услуги не должна превышать 15 минут. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги не должна превышать 15 минут.

Максимальный срок ожидания при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должна превышать 30 минут.

Запись в первый класс Школы начинается с 1 апреля по мере поступления заявлений родителей. Документы, представленные родителями (законными представителями), регистрируются через секретариат Школы в журнале приема заявлений (приложение № 4) в первый класс. После регистрации заявления заявителю выдается справка, содержащая следующую информацию: входящий номер заявления о приеме в общеобразовательное учреждение; перечень представленных документов и отметка об их получении, заверенная подписью секретаря или ответственного за прием документов и печатью общеобразовательного учреждения; сведения о сроках уведомления о зачислении в первый класс; контактные телефоны для получения информации; телефон органа управления образованием.

После окончания приема заявлений зачисление в Школу оформляется приказом директора школы не позднее 30 августа текущего года и доводится до сведения родителей (законных представителей).

Учебный год в Школе, как правило, начинается 1 сентября. Продолжительность учебного года на первой, второй и третьей ступенях общего образования составляет не менее 34 недель без учета государственной (итоговой) аттестации, в первом классе - 33 недели.

Продолжительность каникул в течение учебного года составляет не менее 30 календарных дней, летом - не менее 8 недель. Для учащихся первых классов в течение года устанавливаются дополнительные недельные каникулы.

2.12. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

Показатели доступности и качества муниципальной услуги - полное удовлетворение запросов обучающихся, их родителей (законных представителей) на получение данной услуги.

Основными требованиями к исполнению муниципальной услуги являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость в изложении информации;
- полнота информирования;
- наглядность форм предоставляемой информации (при письменном информировании);
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги :

- Соответствие уровня образовательных программ и форм обучения образовательным потребностям.
- Качество знаний учащихся
- Доля учащихся оставленных на повторное обучение .
- Доля учащихся отчисленных из общеобразовательных учреждений по неуважительным причинам.
- Доля обучающихся 9х классов, подтвердивших результаты обучения по итогам независимой аттестации.
- Доля обучающихся, получивших аттестат об основном общем образовании от общего числа обучающихся 9х классов.
- Наличие обучающихся основной школы, получивших аттестаты особого образца.
- Доля обучающихся 9х классов, продолжающих обучение в соответствии с элективными курсами.
- Доля учащихся 10-11 классов, занимающихся по программам профильного обучения
- Доля учащихся 10-11-х классов, реализующих индивидуальные учебные планы
- Доля обучающихся, получивших аттестат о среднем (полном) общем образовании от общего числа учеников 11 классов ..
- Доля учащихся получивших неудовлетворительные оценки по двум обязательным предметам ЕГЭ.
- Наличие обучающихся средней школы, награжденных медалями « За особые успехи в учении.
- Доля выпускников 11 классов продолживших обучение в ВУЗЕ и ССУЗЕ в соответствии с выбранными в школе профилем обучения.
- Количество обучающихся, приходящихся на один компьютер, используемый в учебном процессе
- Доля педагогов, владеющих компьютерной грамотностью и использующих ИКТ.

IV-Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей муниципальной услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) работников учебных заведений.

4.2. Мероприятие по контролю за предоставлением муниципальной услуги проводятся управлением образования администрации Балашовского муниципального района в форме инспекционных проверок. Контроль за осуществлением муниципальной услуги осуществляется Учредителем.

4.3. Проверки могут быть плановыми и оперативными.

Плановые проверки проводятся в соответствии с планом основных мероприятий управления образования администрации Балашовского муниципального района на текущий год. Помимо планового контроля обязательной проверке подлежат факты, изложенные в устных или письменных обращениях граждан или организаций.

Оперативные проверки проводятся в случае поступления в управление образования обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушение их прав и законных интересов, а также для проверки исполнения предписаний об устранении выявленных нарушений.

Контроль за предоставлением муниципальной услуги по обеспечению гражданам района общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования осуществляется специалистами управления образования, курирующими вопросы общего образования.

Для проведения проверки управлением образования создается комиссия по проверке в составе председателя и членов комиссии. Число членов комиссии по проверке не может быть менее 3 человек.

К проверкам могут привлекаться работники местного самоуправления, работники образовательных и научных учреждений, методических служб, прошедшие соответствующую подготовку, а также других служб, осуществляющих функции контроля и надзора на территории Балашовского муниципального района.

Контроль осуществляется на основании приказа начальника управления образования.

4.4. Результаты проверки предоставления муниципальной услуги по обеспечению общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования доводятся до учреждений в письменной форме.

4.5. Должностные лица, по вине которых допущены нарушения положений настоящего Регламента, несут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

4.6. Персональная ответственность муниципальных служащих и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. Гражданин может обратиться с жалобой на решение или действие (бездействие), осуществляемое (принятое) в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего административного регламента письменно по форме, согласно приложению № 6 к настоящему административному регламенту, к вышестоящему должностному лицу, в администрацию Балашовского муниципального района Саратовской области, в Управление образования в установленном порядке и непосредственно в общеобразовательное учреждение (информация об адресах, телефонах и график работы - в приложении № 1,2 к регламенту), либо в суд.

5.2. При обращении получателя муниципальной услуги устно ответ на обращение (жалобу) с согласия получателя может быть дан устно в ходе личного приема. В

остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В письменном обращении (жалобе) указываются:

- фамилия, имя, отчество гражданина (а также фамилия, имя, отчество уполномоченного представителя в случае обращения с жалобой представителя);
- контактный почтовый адрес;
- предмет обращения;
- личная подпись гражданина (его уполномоченного представителя) и дата.

5.3. Письменное обращение (жалоба) должно быть написано разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

5.4. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, а также решений, принятых ими в ходе предоставления муниципальной услуги путем направления письменных жалоб в администрацию Балашовского муниципального района, вышестоящие органы - в досудебном (внесудебном) порядке.

Письменные жалобы подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

5.5. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, а также решений, принятых ими в ходе предоставления муниципальной услуги, в судах общей юрисдикции.

5.6. Обращения граждан, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа. Письменное обращение должно быть рассмотрено в течение 30 дней с даты поступления и регистрации обращения.

5.7. Все обращения (жалобы), поданные в письменной форме, регистрируются ответственным лицом в журнале. Второй экземпляр жалобы с отметкой о ее регистрации возвращается заявителю. Зарегистрированные обращения передаются начальнику Управления образования для назначения лица, ответственного за их рассмотрение.

5.8. Если в результате рассмотрения обращение, жалоба признаны обоснованными, начальник Управления образования принимает решение о применении мер и вида ответственности к лицам, допустившим нарушения требований законодательства Российской Федерации, настоящего административного регламента в ходе предоставления муниципальной услуги.

Если в ходе рассмотрения обращение признано необоснованным, заявителю направляется сообщение о результате рассмотрения обращения с указанием причин. Заявителю может быть отказано в осуществлении проверочных действий в соответствии с установленным настоящим регламентом порядком в следующих случаях:

- отсутствия сведений об обжалуемом действии (бездействии);
- отсутствия подписи лица, подавшего жалобу.

Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется заявителю не позднее 15 календарных дней с момента ее получения.

5.9. Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается. В случае отказа в осуществлении проверочных действий в ответе заявителю в обязательном порядке должны быть указаны причины этого отказа

5.10. По результатам рассмотрения обращения (жалобы) лицо, ответственное за его рассмотрение, подготавливает ответ (сообщение) заявителю, который согласуется и подписывается начальником Управления образования.

5.11. Сообщение о принятом решении по жалобе и мерах, принятых в соответствии с

принятым решением, направляется заявителю в течение 5 рабочих дней после принятия решения, но не позднее 30 дней со дня поступления и регистрации обращения.

5.12. В случае невозможности урегулирования, споры (разногласия) подлежат разрешению в установленном законодательством Российской Федерации судебном порядке.

**Заместитель главы
администрации Балашовского
муниципального района
по социальным вопросам**

Л.И.Рымашевская