

Российская Федерация
Департамент образования Администрации г.Екатеринбурга
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
средняя общеобразовательная школа № 179
(МБОУ СОШ № 179)
620920, Екатеринбург г., Северка п., Строителей ул., д. 48,
телефон: +7 965 532-64-74, e-mail: soch179@eduekb.ru



УТВЕРЖДАЮ
И.о. директора МБОУ СОШ № 179
Л.Н. Черняева
(приказ № 180-ОД от 09.04.2025)

ИНСТРУКЦИЯ

для работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование
получателя услуги при непосредственном обращении в организацию,
направленных на соблюдение этими сотрудниками норм деловой этики

Екатеринбург, 2025

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая инструкция разработана для работников Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения средней общеобразовательной школы № 179 (далее – МБОУ СОШ № 179), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию, направленных на соблюдение этими сотрудниками норм деловой этики.

1.2. Приказом директора МБОУ СОШ № 179 назначаются ответственные за информирование получателей образовательных услуг (законных представителей) и заинтересованных лиц о работе МБОУ СОШ № 179 - должностные лица, исполняющие обязанности директора в МБОУ СОШ № 179 (далее - директор).

1.3. Распоряжением директора в МБОУ СОШ № 179 назначаются дежурные администраторы (далее - администратор). График дежурства администраторов размещается на информационных стендах в рекреациях МБОУ СОШ № 179.

1.4. Первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении осуществляется директором или администратором МБОУ СОШ № 179.

1.5. Директор, либо администратор МБОУ СОШ № 179 предоставляют информацию о работе МБОУ СОШ № 179, об осуществлении образовательной деятельности в различных формах и через различные источники.

1.6. Содержание настоящей инструкции пересматривается с целью уточнения на соответствие действующим нормативным актам не реже 1 раза в 6 месяцев уполномоченными лицами.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ ИНФОРМАЦИИ

Вопрос	Ответ
Правила приема ребенка в МБОУ СОШ № 179.	Прием в МБОУ СОШ № 179 осуществляется по заявлению родителя (законного представителя) посредством использования информационных систем. Для приема в МБОУ СОШ № 179 родители (законные представители) ребёнка предъявляют следующие документы: - копию документа, удостоверяющего личность родителя (законного представителя) ребенка или поступающего; - копию свидетельства о рождении ребенка или документа, подтверждающего родство заявителя; - копию свидетельства о рождении полнородных и неполнородных брата и (или) сестры (в случае использования права преимущественного приема на обучение по образовательным программам начального общего образования ребенка в школу, в которой обучаются его полнородные и неполнородные брат и (или) сестра); - справку из воинской части (военного комиссариата субъекта Российской Федерации) или выписку из личного кабинета пользователя Единой государственной информационной системы социального обеспечения (подлинник или нотариально удостоверенная копия; представляется при подтверждении внеочередного и первоочередного права в соответствии с Постановлением Правительства Свердловской области от 06.04.2023 № 237-ПП «Об утверждении Порядка предоставления мер социальной поддержки отдельным категориям обучающихся». Справка из воинской части (военного комиссариата) оформляется в соответствии с Приложением № 2 к служебному письму статсекретаря – заместителя Министра обороны Российской Федерации от 21 октября 2023 года № 173/2/34253; - справку с места работы родителя (законного представителя) ребенка (при наличии первоочередного права). Справка оформляется на официальном бланке выдающей организации,

подписывается руководителем, заверяется печатью организации, указывается дата выдачи справки. Срок действия справки – 30 календарных дней со дня выдачи;

- копию документа, подтверждающего установление опеки или попечительства (при необходимости);

- копию документа о регистрации ребенка или поступающего по месту жительства или по месту пребывания на закрепленной территории или справку о приеме документов для оформления регистрации по месту жительства (в случае приема на обучение ребенка или поступающего, проживающего на закрепленной территории);

- копию заключения психолого-медико-педагогической комиссии (при наличии).

- Перечень дополнительных документов, необходимых для зачисления ребенка в возрасте до 6,6 или старше 8 лет:

1. подлинник Заключения педагога-психолога о психологической готовности ребенка к обучению в школе (Срок действия заключения – 1 год);

2. Медицинская карта ребенка для образовательных учреждений дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, учреждений начального и среднего профессионального образования, детских домов и школ-интернатов (оформляется по форме № 026/у-2000, должна содержать сведения о прохождении ребенком медицинского осмотра для поступления в первый класс);

- Иные документы, подтверждающие проживание ребенка (например, договор аренды, безвозмездного пользования имуществом, участия в долевом строительстве, купли-продажи) – предоставляются при подаче заявления с 06 июля текущего года.

- Иностранные граждане и лица без гражданства предъявляют все документы на русском языке вместе с заверенным в установленном порядке переводом на русский язык, в том числе результаты тестирования на знание русского языка, достаточное для освоения образовательных программ начального общего, основного общего и среднего общего образования (прохождение тестирования на знание русского языка осуществляется на бесплатной основе в государственной или муниципальной общеобразовательной организации).

Предоставление муниципальной услуги «Прием заявлений о зачислении в муниципальные образовательные организации, реализующие программы общего образования» осуществляется с использованием федеральной portalной формы на Едином портале государственных и муниципальных услуг (<https://www.gosuslugi.ru/600426/1/form>) (далее – ЕПГУ).

Прием в МБОУ СОШ № 179 осуществляется в течение всего календарного года при наличии свободных мест.

Режим работы МБОУ СОШ № 179	МБОУ СОШ № 179 функционирует: понедельник-суббота: с 7:30 до 19:00 воскресенье: выходной МБОУ СОШ № 179 работает в 2 смены 1 смена: 1А, 1Б, 4А, 4Б, 4В, 5А, 5Б, 5В, 8А, 8Б, 9А, 9Б, 10, 11; 2 смена: 2А, 2Б, 2В, 3А, 3Б, 3В, 4А, 4Б, 4В, 6А, 6Б, 6В, 7А, 7Б) Образовательная деятельность: 1-4 классы: 5-дневная учебная неделя 5-9 классы: 5-дневная учебная неделя 10-11 классы: 5-дневная учебная неделя
Информация о вышестоящих организациях, их адреса и телефоны	Департамент образования Администрации города Екатеринбурга Директор Департамента образования: Гумбатова Инна Владимировна. Местонахождение: 620014, г. Екатеринбург, пр. Ленина, 24 а. контактный телефон приемной: +7(343) 304-12-51 Управление образования Железнодорожного района Начальник Управления образования: Шичинова Ольга Геннадиевна. Местонахождение: 620027, г. Екатеринбург, ул. Челюскинцев, 92; контактный телефон приемной: 8 (343) 304-16-30
Образовательная деятельность МБОУ СОШ № 179	Учебный год начинается 1 сентября. Если этот день приходится на выходной день, то в этом случае учебный год начинается в первый, следующий за ним, рабочий день и заканчивается в соответствии с календарным учебным графиком. Продолжительность учебного года в первом классе - 33 недели, во 2-11 классе не менее 34 недель (без учета государственной аттестации в 9,11 классах). Продолжительность каникул в течение учебного года составляет не менее 30 календарных дней, летом не менее 8 недель и регулируется ежегодно годовым календарным графиком. Для обучающихся 1 класса устанавливаются дополнительные недельные каникулы в феврале. Учебные занятия организуются в две смены. Образовательная недельная нагрузка равномерно распределяется в течение учебной недели, при этом объем максимальной допустимой нагрузки в течение дня должен составлять: - для обучающихся 1-х классов не должен превышать 4 уроков и 1 день в неделю - не более 5 уроков за счет урока физической культуры; - для обучающихся 2-4-х классов — 5 уроков и один раз в неделю 6 уроков за счет урока физической культуры; - для обучающихся 5-7-х классов — не более 7 уроков; - для обучающихся 8-11-х классов — не более 8 уроков. Начало занятий в 08.00 первая смена, в 14.00 вторая смена. Проведение нулевых уроков не допускается в первую смену. Продолжительность урока во всех классах 40 минут, за исключением 1 класса. Обучение в 1 классе осуществляется с соблюдением следующих дополнительных требований: - учебные занятия проводятся по 5-дневной учебной недели и только в первую смену; - используется «ступенчатый» режим обучения; - в сентябре-октябре - по 3 урока в день по 35 минут каждый; - в ноябре-декабре — по 4 урока по 35 минут каждый; - январь - май - по 4 урока по 40 минут каждый; - рекомендуется организация в середине учебного дня

динамической паузы продолжительностью не менее 40 минут;
 - обучение проводится без балльного оценивания занятий обучающихся и домашних заданий.
 Продолжительность перемен между уроками составляет не менее 10 минут:

I смена		№ урока	II смена	
время	перемена		время	перемена
08.00-08.40	10 минут	1	14.00-14.40	20 минут
08.50-09.30	20 минут	2	15.00-15.40	20 минут
09.50-10.30	20 минут	3	16.00-16.40	10 минут
10.50-11.30	20 минут	4	16.50-17.30	10 минут
11.50-12.30	10 минут	5	17.40-18.20	10 минут
12.40-13.20	10 минут	6	18.30-19.10	
13.30-14.10				

Перевод в государственную или муниципальную образовательную организацию

При переводе в государственную или муниципальную образовательную организацию, осуществляющую образовательную деятельность по образовательным программам основного образования, родители (законные представители), после получения информации о предоставлении места в муниципальной образовательной организации обращаются в исходную организацию с заявлением об отчислении обучающегося в связи с переводом в принимающую организацию, подают заявление о переводе, содержащее всю информацию о школьнике и принимающей образовательной организации:
 - лично в МБОУ СОШ № 179;
 - в форме электронного документа с использованием сети Интернет.
 МБОУ СОШ № 179 в течении 3 рабочих дней с даты подачи заявления выдаст родителю (законному представителю) несовершеннолетнего личное дело обучающегося и справку (информацию) о периоде обучения, содержащую информацию об успеваемости обучающегося в текущем учебном году, заверенную печатью МБОУ СОШ № 179 и подписью директора.

Питание в МБОУ СОШ № 179

Питание организовано в соответствии с утвержденным основным 10-дневным меню, с учетом физиологических потребностей в энергии и пищевых веществах для детей всех возрастных групп.
 В школе в соответствии с требованиями СанПиН, Постановлением Администрации города Екатеринбурга «Об организации питания обучающихся в муниципальных общеобразовательных организациях», другими федеральными, региональными и муниципальными нормативными актами, регламентирующими правила предоставления питания созданы следующие условия для организации питания учащихся:
 - заключен муниципальный контракт с организацией общественного питания, для обеспечения учащихся горячим питанием;
 - выделены производственные помещения для приема и хранения продуктов, приготовления пищевой продукции. Производственные помещения оснащаются механическим, тепловым и холодильным оборудованием, инвентарем, посудой и мебелью;
 - разработан и утвержден порядок питания обучающихся (режим работы столовой, время перемен для принятия пищи, график питания обучающихся).
 Завтрак состоит из горячего блюда (каша, запеканка, творожные и яичные блюда и др.), бутерброда и горячего напитка.
 Обед включает в себя закуску (порционные овощи), первое блюдо (суп), второе (гарнир и блюдо из мяса, рыбы или птицы),

	напиток (компот, витаминный напиток, чай, кисель). Полдник включает напиток (молоко, кисломолочные напитки, компот, чай) с булочными или кондитерскими изделиями без крема, допускается выдача творожных или крупяных запеканок и блюд. Ничего повторно не разогревается и не подается. Все блюда готовятся непосредственно перед раздачей за 30 минут.
Медицинское сопровождение в МБОУ СОШ № 179	На момент зачисления в МБОУ СОШ № 179 на ребенка должно быть оформлено медицинское заключение о возможности посещения образовательного учреждения (медицинская карта форма № 026/у-2000). Выявленные больные дети или дети с подозрением на заболевание в МБОУ СОШ № 179 не принимаются; заболевших в течение дня детей изолируют от здоровых детей (временно размещают в помещении медицинского кабинета) до прихода родителей или их госпитализации в лечебно-профилактическую организацию с информированием родителей. После перенесенного заболевания, а также отсутствия более 5 дней (за исключением выходных и праздничных дней) детей принимают в образовательные организации только при наличии справки с указанием диагноза, длительности заболевания, сведений об отсутствии контакта с инфекционными больными. Прививочная компания происходит в МБОУ СОШ № 179, при наличии уведомления родителей, согласия родителей, осмотра педиатром.
Дополнительные (платные) услуги	В МБОУ СОШ № 179 организованы платные образовательные услуги. Дополнительные общеобразовательные программы не дублируют образовательную программу МБОУ СОШ № 179. В настоящий момент предоставляются следующие платные образовательные услуги: (при запросе - перечислить). Для посещения дополнительных услуг необходимо написать заявление на зачисление и заключить договор. Стоимость платных образовательных услуг определяется на основе экономически обоснованных затрат (сметы) и зависит от количества занятий в месяц. Решение о посещении платных образовательных услуг принимается заказчиками самостоятельно.

3. СПОСОБЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

3.1 Размещение информации на информационных стендах МБОУ СОШ № 179 в местах, доступных для получателей образовательных услуг, заинтересованных лиц.

3.2 Размещение информации на официальном сайте МБОУ СОШ № 179 в сети Интернет, мессенджерах.

3.3 Информирование при личном (в том числе по телефону) или письменном (в том числе по электронной почте) обращении заявителей.

3.4 Письменная информация об услугах выдается на руки получателю образовательных услуг, заинтересованным лицам по запросу.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ИНФОРМАЦИИ

4.1 Информация должна быть достоверной, полной и своевременной.

4.2 Информация доносится простым и понятным языком, без использования специальных терминов и понятий.

4.3 Информирование осуществляется бесплатно.

5. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ИНФОРМИРОВАНИЯ

5.1 Информирование осуществляется в индивидуальной и публичной форме.

5.1.1 Основанием для индивидуального информирования получателя образовательных услуг (его представителя), заинтересованного лица является его устное обращение в МБОУ СОШ № 179 (на личном приеме, по телефону) или письменное, в том числе с использованием электронной техники.

5.1.2 При индивидуальном информировании сроки предоставления информации:

- при обращении в устной форме ответ представляется в момент обращения;
- ответ на письменные обращения предоставляется в соответствии с действующим законодательством;

5.1.3 Директор, либо администратор МБОУ СОШ № 179 предоставляющий информацию о работе МБОУ СОШ № 179, при индивидуальном информировании в устной форме получателя образовательных услуг, заинтересованного лица обязан:

- не заставлять необоснованно долго ожидать ответа;
- начинать общение с приветствия;
- представиться, назвав свою фамилию, имя, отчество и должность;
- предложить заявителю представиться, назвав фамилию, имя, отчество;
- выслушать обращение и при необходимости уточнить поставленные в нем вопросы;
- предоставить в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции;
- проявлять внимательность, тактичность, доброжелательность.

5.1.4 Ответ на письменное обращение излагается в простой и понятной форме с указанием фамилии, имени, отчества и номера телефона исполнителя письма. Исполнитель письма оформляет, подписывает у директора, регистрирует ответ в журнале регистрации исходящей корреспонденции с указанием даты, номера исходящего письма и направляет адресату.

5.1.5 Публичное информирование о работе МБОУ СОШ № 179 в следующих формах:

- размещение информации на официальном сайте МБОУ СОШ № 179 в сети Интернет, мессенджерах;
- размещение информации на информационных стендах МБОУ СОШ № 179.

Настоящая инструкция разработана руководителем:
Черняевой Л.Н.

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 151325621799860972593249704829105498913750279286

Владелец Черняева Лидия Николаевна

Действителен с 20.03.2025 по 20.03.2026