

Приложение  
к приказу директора МБОУ СОШ № 64 «Об  
утверждении административного регламента  
муниципальной услуги «Предоставление  
информации о текущей успеваемости учащегося,  
ведение электронного дневника и электронного  
журнала успеваемости»  
от 16.08.2014 г. № 148

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ  
«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ТЕКУЩЕЙ УСПЕВАЕМОСТИ  
УЧАЩЕГОСЯ, ВЕДЕНИЕ ЭЛЕКТРОННОГО ДНЕВНИКА  
И ЭЛЕКТРОННОГО ЖУРНАЛА УСПЕВАЕМОСТИ»**

**Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1. Отношения, регулируемые административным регламентом.**

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» (далее – регламент) разработан в целях повышения качества муниципального управления, упрощения процедур получения муниципальной услуги, повышения качества ее предоставления и регулирует отношения между заявителем и муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением «Средняя общеобразовательная школа № 64» (далее - Учреждение).

Настоящим регламентом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень доступности муниципальной услуги (далее – услуга) в целом, а также на каждом этапе ее предоставления.

Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий общеобразовательного учреждения при оказании услуги по предоставлению информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости.

Настоящий регламент распространяется на услугу, оказываемую гражданам Российской Федерации (далее – граждане, дети) общеобразовательным учреждением при обучении по основным общеобразовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования (далее – основные общеобразовательные программы).

Услуга носит заявительный характер.

**1.2. Описание заявителей.**

Заявителями являются физические лица: родители и (или) законные представители, имеющие несовершеннолетних детей в возрасте, предусмотренном уставом Учреждения (далее по тексту – заявитель).

**1.3. Способы и порядок информирования о предоставлении услуги.**

1.3.1. Информацию по вопросам предоставления услуги предоставляют директор

Учреждения и специалист Отдела государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» в г. Лесном (далее – Отдел МФЦ).

Вышестоящая организация, ответственная за организацию предоставления услуги, - муниципальное казенное учреждение «Управление образования администрации городского округа «Город Лесной» (далее – МКУ «Управление образования»). Адрес: г. Лесной, ул. Кирова, д. 20. График работы: понедельник – четверг с 8.30 до 17.30, пятница с 8.30 до 16.30, обед с 13.00 до 14.00. Контактные телефоны: документовед-секретарь - 6-82-92, 6-91-49.

1.3.2. Местонахождение, почтовый адрес, телефон и график работы организаций, осуществляющих информирование граждан по предоставлению услуги.

Учреждение:

- местонахождение: г. Лесной, ул. Дзержинского, д. 1а;
- почтовый адрес: 624203 Свердловская область, г. Лесной, ул. Дзержинского, д. 1а;
- контактный телефон: секретарь 8(34342) 4-01-03;
- график работы: понедельник-пятница с 08.00 до 15.00, суббота с 08.00 до 13.00;

Отдел МФЦ:

- адрес: г. Лесной, ул. Ленина, 3 г;
- телефон единого контакт-центра: 8-800-200-84-40;
- график работы Отдела МФЦ: понедельник - четверг с 9.00 до 18.00 без перерыва, пятница с 9.00 до 16.45 без перерыва, суббота, воскресенье – выходные дни;

– официальный сайт государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» - [www.mfc66.ru](http://www.mfc66.ru).

1.3.2. Информацию о предоставлении муниципальной услуги можно получить:

– у директора Учреждения: лично по адресу: ул. Дзержинского, д. 1а, каб. директора, прием граждан осуществляется в субботу с 08.30 до 12.00 часов или по телефону 8(34342) 4-74-33;

– у заместителя начальника МКУ «Управление образования», осуществляющего информирование об организации начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в образовательных учреждениях городского округа «Город Лесной»: лично (по адресу: ул. Кирова, д. 20, каб. 14, прием граждан осуществляется в понедельник с 15.00 до 17.00, перерыв - с 13.00 до 14.00) или по телефону 8(34342) 6-92-09;

– лично у специалиста Отдела МФЦ в соответствии с установленным графиком;

– письменно, направив обращение на почтовый адрес Учреждения: 624203 Свердловская область, г. Лесной, ул. Дзержинского, д. 1а;

– направив обращение на адрес электронной почты Учреждения: [sch64\\_lesnoy@mail.ru](mailto:sch64_lesnoy@mail.ru);

– на официальном сайте Учреждения: <http://www.schl64.ru>;

– на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области <http://66.gosuslugi.ru> и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru);

– на информационных стендах, находящихся в Учреждении.

1.3.3. Направление и форма информирования по предоставлению услуги.

Формы информирования:

- индивидуальное информирование (в устной, письменной и электронной форме);
- публичное информирование.

Информирование осуществляется по следующим направлениям:

– местонахождение и график работы Учреждения, МКУ «Управление образования» и Отдела МФЦ, а также время приёма посетителей директором Учреждения, заместителей начальника МКУ «Управление образования» и специалиста Отдела МФЦ;

- справочные телефоны;
- порядок получения информации заинтересованными лицами по вопросам исполнения услуги;
- устав Учреждения;
- лицензией на осуществление образовательной деятельности Учреждения;
- необходимая оперативная информация об исполнении услуги;
- текст настоящего регламента;
- порядок получения информации заинтересованными лицами по вопросам исполнения услуги;
- порядок предоставления услуги.

С целью ознакомления родителей (законных представителей) обучающихся с уставом Учреждения, лицензией на осуществление образовательной деятельности, со свидетельством о государственной аккредитации Учреждения, приказом начальника МКУ «Управление образования» от 28.02.2012 г. № 42 «Об утверждении Перечня закрепленных территорий городского округа «Город Лесной» за общеобразовательными учреждениями», другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса, Учреждение размещает копии указанных документов на информационном стенде и в сети Интернет на официальном сайте Учреждения.

#### 1.3.4. Порядок предоставления консультации должностными лицами.

Консультирование по вопросам предоставления услуги проводится директором Учреждения и заместителем начальника МКУ «Управление образования» в двух формах: устно (лично или по телефону) и письменно.

Время консультации каждого заинтересованного лица не может превышать 10 минут.

Письменные консультации (разъяснения) по вопросу предоставления муниципальной услуги оказываются при наличии письменного обращения заявителя. Письменное обращение подается на имя директора Учреждения или начальника МКУ «Управление образования» и может быть отправлено по почте, по электронной почте либо предоставлено заявителем непосредственно по указанному адресу.

Письменное обращение должно содержать фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Содержание заявления излагается в свободной форме. В конце обращения указывается дата обращения и личная подпись. В случае необходимости в подтверждении своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению копии документов и соответствующих материалов.

Письменное обращение заявителя подлежит обязательной регистрации и рассматривается в течение 30 дней. Ответ на письменные обращения граждан должен быть мотивированным. Ответ подписывается директором Учреждения либо начальником МКУ «Управление образования» или лицами, их замещающими, а также содержит фамилию, инициалы и телефон исполнителя.

Письменный ответ, содержащий результат рассмотрения обращения, направляется

заявителю по почте заказным письмом с уведомлением либо вручается лично под подпись.

## **Раздел 2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

### **2.1. Наименование услуги:**

«Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости».

### **2.2. Наименование учреждения, предоставляющего услугу.**

Услугу предоставляет Учреждение.

Вышестоящая организация, ответственная за организацию предоставления услуги, - МКУ «Управление образования».

В предоставлении услуги участвует Отдел МФЦ (в случае подачи заявления через Отдел МФЦ).

### **2.3. Результатом предоставления услуги является:**

- предоставление заявителю информации о текущей успеваемости учащихся – в случае обращения заявителя о получении услуги в письменном виде;
- предоставление доступа к информационной системе «Сетевой Город. Образование» - в случае обращения о получении услуги в электронной форме;
- мотивированный отказ в предоставлении заявителю информации о текущей успеваемости учащегося.

### **2.4. Срок предоставления услуги.**

Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося в письменной форме - 30 дней со дня регистрации обращения.

Предоставление логина и пароля для доступа к информационной системе «Сетевой Город. Образование» – 14 дней со дня регистрации обращения.

Период предоставления услуги – в течение учебного года, с 1 сентября текущего года по 31 мая года, следующего за ним.

### **2.5. Правовые основания для предоставления услуги:**

- Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН от 20.11.1989 г.;
- Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 г.;
- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ;
- Семейный кодекс Российской Федерации от 29.12.1995 г. № 223-ФЗ;
- Федеральный закон от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.07.1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 27.05.1998 г. № 76-ФЗ «О статусе военнослужащих»;
- Федеральный закон от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральный закон от 07.02.2011 г. № 3-ФЗ «О полиции»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 г. № 431 «О мерах по социальной поддержке многодетных семей»;
- Приказ Министерства образования Российской Федерации от 05.03.2004 г. № 1089 «Об утверждении федерального компонента государственных образовательных стандартов начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования»;
- Приказ Министерства образования Российской Федерации от 09.03.2004 г. № 1312 «Об утверждении базисного учебного плана и примерных учебных планов для образовательных учреждений, реализующих программы общего образования»;
- Приказ Минобрнауки России от 22.01.2014 № 32 «Об утверждении Порядка приема граждан на обучение по образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования»;
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 20.09.2013 г. № 1082 «Об утверждении Положения о психолого-медико-педагогической комиссии»;
- Закон Свердловской области от 15.07.2013 г. № 78-ОЗ «Об образовании в Свердловской области»;
- Устав городского округа «Город Лесной», принят решением Думы городского округа «Город Лесной» от 24.08.2011 г. № 490;
- Положение о муниципальном казенном учреждении «Управление образования администрации городского округа «Город Лесной»;
- устав муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа № 64»;
- иные правовые акты Российской Федерации, регламентирующие правоотношения в сфере организации предоставления общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего общего образования и дополнительного образования.

## **2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги.**

2.6.1. Документы и информация, которые заявитель должен предоставить самостоятельно (в том числе документы личного хранения), порядок и способы их предоставления:

- заявление о предоставлении информации о текущей успеваемости учащегося по форме, указанной в Приложении № 1 регламента;
- заявление о предоставлении логина и пароля для доступа к информационной системе «Сетевой Город. Образование» по форме, указанной в Приложении № 2 регламента;
- оригинал документа, удостоверяющего личность заявителя, уполномоченного представлять интересы несовершеннолетнего.

2.6.2. Представление заявителем документов и информации, выдаваемых по результатам оказания услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг и предоставляются организациями, участвующими в

предоставлении муниципальных услуг, которые заявитель должен представить самостоятельно, не требуется.

2.6.3. Представление заявителем документов и информации, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления, и подведомственных им организациях, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия, не требуется.

2.6.4. Специалист Учреждения либо специалист Отдела МФЦ не вправе требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающими в связи с предоставлением услуги и настоящим регламентом.

### **2.7. Основания для отказа в приеме документов.**

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, не предусмотрено.

### **2.8. Основания для отказа в предоставлении услуги:**

- не предоставление документа, указанного в пункте 2.6.1. настоящего регламента;
- отсутствие в обращении фамилии заявителя и адреса, по которому должен быть направлен ответ.

Отказ в предоставлении услуги не является препятствием для повторного обращения заявителя после устранения причин, послуживших основанием для отказа.

### **2.9. Основания для приостановления услуги.**

Оснований для приостановления услуги не предусмотрено.

### **2.10. Порядок, размер и основания взимания платы с заявителя при предоставлении услуги.**

Предоставление услуги является бесплатным для заявителя.

### **2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги и при получении результата услуги.**

Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов на предоставление услуги не должно превышать 15 минут.

Время ожидания в очереди для получения результата услуги не должно превышать 15 минут.

### **2.12. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги.**

Заявление регистрируется специалистом Учреждения, ответственным за прием заявлений и регистрацию входящей корреспонденции, или специалистом Отдела МФЦ (в случае подачи заявления через Отдел МФЦ) в день его поступления в журнале регистрации обращений граждан.

### **2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга.**

Учреждение обеспечивает необходимые условия для заявителя в месте приема и выдачи документов заявителю:

- комфортное расположение заявителя и должностных лиц, осуществляющих прием;
- наличие бланков заявлений и образцов их заполнения;
- возможность и удобство оформления заявителем письменного обращения;
- телефонную связь;
- оборудование мест ожидания.

Место исполнения услуги должно быть оборудовано информационными стендами, на которых размещается информация о днях и времени приема заявителей, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, ведущего прием.

#### **2.14. Показатели доступности и качества услуги.**

2.14.1. Показателями доступности услуги являются понятность требований, предъявляемых к заявителю, к форме и видам представляемых документов, к результату предоставления услуги, а также разнообразие способов, с помощью которых заявитель может обратиться за предоставлением услуги.

Показателями качества услуги являются предоставление услуги в установленные сроки и соответствие подготовленных документов требованиям действующего законодательства.

2.14.2. Заявителю обеспечивается возможность получения информации о порядке предоставления услуги, а также копирования форм заявлений и иных документов, необходимых для получения услуги, на официальном сайте МКУ «Управление образования» ([www.edu.lesnoy.ru](http://www.edu.lesnoy.ru)), на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) и на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области ([www.66.gosuslugi.ru](http://www.66.gosuslugi.ru)).

2.14.3. Предоставление услуги в Отделе МФЦ осуществляется при наличии соглашения о взаимодействии, заключенного между Отделом МФЦ и администрацией городского округа «Город Лесной» (далее – соглашение).

При наличии соглашения получение заявителями услуги в Отделе МФЦ осуществляется в соответствии с соглашением и регламентом с момента его вступления в силу.

Срок предоставления услуги заявителю, обратившемуся за её получением в Отдел МФЦ, не может быть больше, чем установленный в п. 2.4. настоящего регламента.

В полномочия Отдела МФЦ (при организации предоставления услуги через Отдел МФЦ) входят следующие административные процедуры:

- информирование заявителя о порядке предоставления услуги;
- прием заявления и регистрация заявления и документов;
- выдача результата предоставления услуги.

#### **2.15. Иные требования, в том числе особенности предоставления услуги в электронной форме.**

Предоставление услуги в электронной форме осуществляется через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) и/или Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области (<http://66.gosuslugi.ru/>) в порядке, установленном федеральными, региональными законами; местными нормативными правовыми актами и настоящим регламентом.

### **Раздел 3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ**

#### **3.1. Перечень административных процедур, выполняемых при предоставлении услуги:**

- прием и регистрация документов от заявителей;
- предоставление заявителю информации о текущей успеваемости учащегося в письменном виде или выдача логина и пароля заявителю для доступа к информационной системе «Сетевой Город. Образование» (в зависимости от способа подачи заявления) либо отказ в предоставлении заявителю информации о текущей успеваемости учащегося.

Блок – схема предоставления услуги приведена в Приложении № 3 настоящего регламента.

#### **3.2. Прием и регистрация документов от граждан.**

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры по приему документов является поданное заявление о предоставлении заявителю информации о текущей успеваемости учащегося в письменном виде или выдачи логина и пароля заявителю для доступа к информационной системе «Сетевой Город. Образование».

3.2.2. Подать обращение о предоставлении информации о текущей успеваемости учащегося заявитель может лично в Учреждении либо Отделе МФЦ.

Заявителю необходимо явиться на прием к ответственному специалисту, представить документы, указанные в пункте 2.6. настоящего регламента, и заполнить заявление о предоставлении информации о текущей успеваемости учащегося в письменном виде или выдачи логина и пароля для доступа к информационной системе «Сетевой Город. Образование».

Ответственным за прием документов от заявителей в Учреждении является секретарь. Ответственным за прием документов от заявителей в Отделе МФЦ (в случае обращения через МФЦ) является назначенный специалист (далее – специалист МФЦ). Адрес и график приема граждан Учреждения и Отдела МФЦ указан в п.1.3. регламента.

3.2.4. Время приема заявления и сверки копий с оригиналами документов не должна превышать 20 минут.

3.2.5. Принятые от заявителя документы регистрируются секретарем Учреждения, специалистом Отдела МФЦ (в случае обращения через Отдел МФЦ) в день их принятия в журнале регистрации заявлений.

При подаче обращения через Отдел МФЦ принятые и зарегистрированные документы направляются в МКУ «Управление образования» в течение 1 рабочего дня, следующего за днем его регистрации.

3.2.6. Результатом данного административного действия является прием и регистрация документов.

**3.3. Предоставление заявителю информации о текущей успеваемости учащегося в письменном виде или выдача логина и пароля заявителю для доступа к информационной системе «Сетевой Город. Образование», в зависимости от способа, указанного в заявлении, либо отказ в предоставлении заявителю информации о текущей успеваемости учащегося.**



3.3.1. Основанием для начала административной процедуры предоставления заявителю информации о текущей успеваемости является зарегистрированное заявление с приложением документов, указанных в пункте 2.6. настоящего регламента, зарегистрированных в соответствии с требованиями регламента.

3.3.2. Ответ на обращение о предоставлении информации в письменной форме готовится специалистом Учреждения.

При подаче заявления в Учреждение ответ на обращение готовится в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

При обработке заявления, поступившего через Отдел МФЦ, ответ на обращение готовится специалистом Учреждения в течение 27 календарных дней и передается в Отдел МФЦ не позднее рабочего дня, следующего за оформлением ответа на обращение.

3.3.3. Получение информации о текущей успеваемости учащегося посредством информационной системы «Сетевой Город. Образование».

Ответ на обращение о предоставлении логина и пароля для доступа к информационной системе «Сетевой Город. Образование» готовится специалистом Учреждения.

При подаче заявления в Учреждение ответ на обращение готовится в течение 14 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

При обработке заявления, поступившего через Отдел МФЦ, ответ на обращение готовится специалистом Учреждения в течение 10 календарных дней и передается в Отдел МФЦ не позднее рабочего дня, следующего за оформлением ответа на обращение.

Используя полученный логин и пароль, заявитель получает доступ к информационной системе «Сетевой Город. Образование», где в разделе «Отчеты» может получить информацию о текущей успеваемости обучающегося.

3.3.4. В случае наличия оснований для отказа в предоставлении услуги секретарь Учреждения подготавливает уведомление об отказе в предоставлении услуги.

Уведомление об отказе подписывается директором Учреждения.

После подписания уведомление об отказе регистрируется в журнале исходящей корреспонденции.

При подаче заявления в Учреждение уведомление об отказе в предоставлении услуги готовится в течение 14 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

При обработке заявления, поступившего через Отдел МФЦ, уведомление об отказе в предоставлении услуги на обращение готовится специалистом Учреждения в течение 10 календарных дней и передается в Отдел МФЦ не позднее рабочего дня, следующего за оформлением ответа на обращение.

3.3.5. Ответ на обращение либо уведомление об отказе в предоставлении услуги направляется заявителю секретарем Учреждения либо специалистом Отдела МФЦ (в случае обращения через Отдел МФЦ), одним из следующих способов:

- выдается лично заявителю;
- высылается по почтовому адресу, указанному в обращении;
- отправляется по электронной почте.

Способ получения результата обговаривается между заявителем и должностным лицом, ответственным за прием заявления, при подаче обращения.

3.3.6. Результатом данной административной процедуры является выдача заявителю логина и пароля для доступа к информационной системе «Сетевой Город. Образование» или

предоставление информации о текущей успеваемости обучающегося способом, указанным в заявлении (в письменной или электронной форме) либо оформление отказа в предоставлении услуги.

#### **Раздел 4. ФОРМЫ И ПОРЯДОК КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами, принятием решений специалистами Учреждения по исполнению регламента осуществляет директор Учреждения, начальник МКУ «Управление образования».

Текущий контроль за соблюдением последовательности определённых административными процедурами действий специалиста Отдела МФЦ (в случае подачи заявления через Отдел МФЦ) осуществляется руководителем Отдела МФЦ.

4.2. Контроль полноты и качества предоставления услуги, осуществляемый директором Учреждения, начальником МКУ «Управление образования» включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение ответов специалистов на запросы заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.3. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы) и внеплановыми (проводиться по конкретному обращению заявителя).

4.4. Ответственность должностных лиц, предоставляющих услугу, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.5. По результатам проверок лица, допустившие нарушение регламента, привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

4.6. За неправомерные решения (действия, бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги, являющиеся административными правонарушениями или преступлениями, виновные лица привлекаются к административной или уголовной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.7. Контроль за предоставлением услуги со стороны граждан осуществляется путем получения информации о наличии в действиях (бездействии) ответственных должностных лиц Учреждения, а также принимаемых ими решениях, нарушений положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги.

#### **Раздел 5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, УЧРЕЖДЕНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И/ИЛИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ**

5.1. Заявители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе исполнения услуги, действий или бездействия специалистов и должностных лиц Учреждения, Отдела МФЦ по исполнению регламента во внесудебном порядке.

Заявитель может обратиться с жалобой на действие или бездействие специалистов и должностных лиц Учреждения, специалиста Отдела МФЦ по исполнению регламента в

следующих случаях:

- нарушение срока регистрации заявления о предоставлении услуги;
- нарушение срока предоставления услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных регламентом;
- отказ заявителю в приеме документов, предоставление которых предусмотрено регламентом для предоставления услуги;
- отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены регламентом;
- затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной регламентом;
- отказ специалиста в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Жалоба на действия (бездействие) специалиста Отдела МФЦ и принятые им решения при участии в исполнении услуги в рамках полномочий, обусловленных регламентом, может быть направлена руководителю Отдела МФЦ.

Жалоба на действия (бездействие) специалиста Учреждения и принятые им решения при исполнении услуги (далее по тексту - жалоба) может быть направлена директору Учреждения.

Жалоба на действия (бездействие) директора Учреждения и принятые им решения при исполнении услуги может быть направлена начальнику МКУ «Управление образования».

Жалоба может быть подана заявителем через Отдел МФЦ при наличии соглашения.

При поступлении жалобы Отдел МФЦ обеспечивает её передачу в Учреждение, МКУ «Управление образования» в порядке и сроки, которые установлены соглашением. Сроки рассмотрения жалобы, поступившей в Отдел МФЦ, не могут быть больше, чем установлены п. 5.6. настоящего регламента.

Местонахождение, почтовый адрес, телефон и график работы Учреждения, МКУ «Управление образования» и Отдела МФЦ указаны в п. 1.3 настоящего регламента.

5.3. Время приёма жалоб должно совпадать со временем предоставления услуги.

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме, должна быть подписана лицом, обратившимся с жалобой (его уполномоченным представителем) и содержать:

- наименование учреждения, предоставляющего услугу либо наименование должности, фамилию, имя, отчество специалиста или должностного лица, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего услугу, либо специалиста или должностного лица.
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего услугу, либо специалиста или должностного лица. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. Ответ на жалобу не даётся в случае, если:

– в письменном обращении не указаны фамилия, имя и отчество заявителя и его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

– текст обращения не поддается прочтению, о чём сообщается заявителю, направившему жалобу, в письменном виде, если его почтовый адрес поддается прочтению;

Если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Учреждения, начальник МКУ «Управление образования», руководитель Отдела МФЦ вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

Жалобы, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу специалиста, а также членов его семьи, могут быть оставлены без ответа по существу поставленных в них вопросов.

5.6. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы:

– представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

– знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.7. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа 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.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

– удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены ранее принятого решения, исправления допущенных специалистом или должностным лицом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах;

– отказ в удовлетворении жалобы.

5.9. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы:

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме или - по желанию заявителя - в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

– наименование учреждения, предоставляющего услугу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

– номер, дата, место принятия решения, включая сведения о специалисте или должностном лице, решение или действия (бездействие) которого обжалуется;

– фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

– основания для принятия решения по жалобе;

– принятое по жалобе решение;

– в случае, если жалоба признана обоснованной, – сроки устранения выявленных

нарушений, в том числе срок предоставления результата услуги;

– сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.10. В случае подачи заявителем жалобы через Отдел МФЦ, директор Учреждения, должностное лицо МКУ «Управление образования», наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, обеспечивают передачу ответа на жалобу в Отдел МФЦ в течение одного рабочего дня следующего за днем подготовки ответа на жалобу.

Срок ответа на жалобу, поданную через Отдел МФЦ, не может быть больше, чем указанный в пункте 5.7. регламента.

5.11. 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.

5.12. Действия (бездействие) специалистов Учреждения, Отдела МФЦ либо МКУ «Управление образования», могут быть обжалованы в судебном порядке, установленном действующим законодательством.





Приложение № 3  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги

Блок-схема предоставления муниципальной услуги  
«Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося,  
ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости»

