

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
ЗАО Знаменск
от «24» __1162__ 2018 № 1162

**Административный регламент
по предоставлению услуги
«Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося в муниципальной
образовательной организации, ведение дневника и журнала успеваемости»**

1. Общие положения

1.1. Наименование административного регламента по предоставлению услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося в муниципальной образовательной организации, ведение дневника и журнала успеваемости» (далее – административный регламент).

Предметом регулирования административного регламента является порядок предоставления услуги и стандарт предоставления услуги, в том числе сроки и последовательность административных процедур и административных действий по предоставлению услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося в муниципальной образовательной организации, ведение дневника и журнала успеваемости» (далее - услуга) в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Административный регламент размещается на официальном сайте ЗАО Знаменск: <http://www.zato-znamensk.ru> в информационно–телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» <http://www.gosuslugi.ru> (далее – единый портал) и государственной информационной системе Астраханской области «Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Астраханской области» <http://www.gosuslugi.astrob1.ru> (далее – региональный портал), а также на официальных сайтах муниципальных образовательных учреждений ЗАО Знаменск в сети «Интернет» и информационных стендах, размещенных в зданиях (в помещениях) администрации ЗАО Знаменск и муниципальных образовательных учреждений ЗАО Знаменск.

1.2. Под заявителями в настоящем административном регламенте понимаются родители (законные представители) обучающихся, обучающиеся образовательных учреждений, обратившиеся в орган, предоставляющий муниципальную услугу, с запросом о предоставлении услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме (далее - заявители).

От имени заявителей могут выступать представители, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени (далее - заявители).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги.

Органами, предоставляющими услугу, являются муниципальные образовательные организации ЗАО Знаменск (далее – образовательные учреждения).

1.4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления услуги.

С момента регистрации письменного обращения заявителя (в том числе поступившего по электронной почте или с использованием регионального портала, единого портала) заявитель имеет право получать информацию об этапах рассмотрения его обращения, сведения о ходе предоставления услуги.

Информирование о предоставлении услуги в образовательной организации осуществляет руководитель образовательной организации.

Информация, предоставляемая заявителю по вопросу предоставления услуги, является

открытой и общедоступной.

Информацию по вопросам предоставления услуги можно получить у руководителя образовательного учреждения при личном обращении, по контактными телефонам, указанным на официальном сайте ЗАТО Знаменск и официальных сайтах образовательных учреждений в сети «Интернет», на едином портале, по почте, в т.ч. по адресу электронной почты, а также на информационных стендах, размещенных в здании (в помещении) образовательных учреждений.

Руководитель образовательного учреждения осуществляет информирование по следующим направлениям:

- о порядке получения информации заявителями по вопросам предоставления услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, сведениям о ходе предоставления услуги, в том числе на официальном сайте ЗАТО Знаменск, официальном сайте муниципального образовательного учреждения ЗАТО Знаменск а также на едином портале;

- о порядке, форме, месте размещения и способах получения справочной информации, в том числе на стендах в местах предоставления услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги.

Справочная информация:

- о месте нахождения, графике работы, адресе электронной почты и справочных телефонах администрации ЗАТО Знаменск и гороо администрации ЗАТО Знаменск;

- о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресах электронной почты, официального сайта образовательного учреждения и услугах образовательного учреждения;

- об адресе официального сайта ЗАТО Знаменск в сети «Интернет», а также электронной почты и (или) формы обратной связи администрации ЗАТО Знаменск в сети «Интернет» ЗАТО Знаменск

размещается на официальном сайте ЗАТО Знаменск в сети «Интернет» и на Едином портале.

Основными требованиями к консультации заявителей являются:

- полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления услуги, в том числе в электронной форме;

- своевременность;

- четкость в изложении материала;

- наглядность форм подачи материала;

- удобство и доступность.

Консультирование осуществляется как в устной, так и в письменной, в том числе электронной, формах. Время ожидания в очереди для получения информации о предоставлении муниципальной услуги не должно превышать 15 минут. Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 15 минут. Письменные консультации предоставляются по устному либо письменному запросу заявителя, в том числе в электронной форме.

1.5. Информирование заявителей о предоставлении услуги осуществляется в форме:

- непосредственного общения заявителей (при личном обращении либо по телефону) с руководителем образовательного учреждения, по направлениям, предусмотренным пунктом 1.4 административного регламента;

- взаимодействия руководителя образовательного учреждения с заявителями по почте, электронной почте;

- информационных материалов, которые размещаются на официальных сайтах ЗАТО Знаменск и образовательного учреждения в сети «Интернет», на региональном портале <http://gosuslugi.astrobl.ru>, едином портале <http://www.gosuslugi.ru> и на информационных стендах, размещенных в помещениях администрации и образовательного учреждения.

1.5.1. Требования к форме и характеру взаимодействия руководителя образовательного учреждения с заявителями:

- при ответе на телефонные звонки руководитель образовательного учреждения представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, занимаемую должность, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует

произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;

- при личном обращении заявителей руководитель образовательного учреждения должен представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос;

- в конце консультирования (по телефону или лично) руководитель образовательного учреждения, осуществляющий консультирование, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать);

- письменный ответ на обращения, в том числе в электронной форме, по вопросам предоставления информации о предоставлении муниципальной услуги дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица администрации, исполнившего ответ на обращение. Письменный ответ на обращение подписывается руководителем образовательного учреждения. Письменный ответ на обращения, в том числе в электронной форме, дается в течение 5 дней со дня регистрации обращения.

1.6. На информационных стендах в администрации и образовательном учреждении размещаются следующие информационные материалы:

- сведения о перечне предоставляемых муниципальных услуг (функций);
- адреса, номера телефонов и факса, график работы, адрес электронной почты администрации ЗАТО Знаменск и образовательного учреждения, адреса официальных сайтов ЗАТО Знаменск и образовательного учреждения в сети «Интернет», адреса регионального и единого порталов;
- перечень документов, которые заявитель должен представить для предоставления услуги;
- образцы заполнения документов;
- исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления услуги или отказа в предоставлении услуги;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) образовательного учреждения, а также его должностных лиц;
- необходимая оперативная информация о предоставлении услуги.
- настоящий административный регламент.

При изменении условий и порядка предоставления услуги, информация об изменениях должна быть выделена цветом и пометкой «Важно».

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны, рекомендуется оборудовать информационные стенды карманами формата А4, в которых размещать информационные листки.

Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделены.

2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги – «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося в муниципальной образовательной организации, ведение дневника и журнала успеваемости».

2.2. Предоставление услуги осуществляется образовательными учреждениями, в том числе в электронной форме.

Ответственными исполнителями услуги являются:

- 1) руководитель образовательного учреждения;
- 2) должностное лицо образовательного учреждения, ответственное за прием и регистрацию документов (далее – должностное лицо образовательного учреждения);
- 3) должностное лицо образовательного учреждения, ответственное за обработку персональных данных (далее - администратор образовательного учреждения);

4) должностное лицо образовательного учреждения, ответственное за ведение дневника и журнала как в письменной, так и в электронной форме (далее - учитель соответствующего предмета).

При предоставлении услуги осуществляется взаимодействие с гороо администрации ЗАТО Знаменск.

Иные органы и организации в предоставлении услуги не участвуют.

В соответствии с пунктом 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» при предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный решением Совета ЗАТО Знаменск.

2.3. Результатом предоставления услуги является предоставление (направление) информации о текущей успеваемости учащегося в муниципальном образовательном учреждении, ведение дневника и журнала успеваемости (далее - информация) заявителю.

2.4. Срок предоставления услуги.

Общий срок предоставления услуги не должен превышать 10 календарных дней.

Срок приема и регистрации заявления – 1 день.

Срок выдачи кода для персонифицированного доступа к информационной системе «Электронный дневник», «Электронный журнал» – 6 дней со дня регистрации заявления.

Срок предоставления информации – не позднее 10 дней со дня регистрации заявления.

Если окончание срока предоставления муниципальной услуги приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуги.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещается на официальном сайте ЗАТО Знаменск в сети «Интернет» и на едином портале.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, подлежащих предоставлению заявителем. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить самостоятельно.

2.6.1. Для предоставления услуги необходимы следующие документы подлежащие представлению заявителем:

1) заявление (приложение 1 к административному регламенту);

2) согласие на размещение персональных данных в информационной системе (приложение 2 к административному регламенту).

При личном обращении заявителя должен быть представлен документ, удостоверяющий личность заявителя.

При обращении представителя родителей (законных представителей) ребенка дополнительно предъявляются:

1) документы, удостоверяющие личность представителя;

2) документы, подтверждающие полномочия представителя, в том числе полномочия представителя действовать от имени родителей (законных представителей) и их ребенка при передаче их персональных данных;

3) документы, подтверждающие наличие согласия родителей (законных представителей) на обработку их персональных данных и персональных данных ребенка.

2.6.2. Документов (сведений), необходимых для предоставления услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов и иных организаций, не предусмотрено.

2.6.3. Способы получения документов заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления:

По выбору заявителя заявление, указанное в подпункте 2.6.1 пункта 2.6 административного регламента, и документы представляются в образовательное учреждение посредством направления по почте, либо с использованием электронных носителей и (или) информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети «Интернет», посредством регионального портала или единого портала, иным способом, позволяющим передать в электронной форме заявление заявителя о предоставлении услуги (далее – в электронной форме).

1) В случае направления заявления в электронной форме через региональный портал <http://www.gosuslugi.astrobl.ru> либо единый портал <http://www.gosuslugi.ru> заявление заполняется в электронной форме согласно представленной на региональном портале <http://www.gosuslugi.astrobl.ru> либо едином портале <http://www.gosuslugi.ru> электронной форме обращения.

Для подачи заявителем заявления, указанного в подпункте 2.6.1 пункта 2.6 административного регламента, и документов в электронной форме через региональный портал и единый портал применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем электронных форм документов.

В случае если заявитель направляет заявление и прилагаемые к нему документы в электронной форме, через региональный портал, единый портал, то документы, указанные в настоящем пункте административного регламента, представляются в отсканированном виде.

При обращении за услугой в электронном виде:

- заявление о предоставлении услуги должно быть подписано простой электронной подписью. Для подписания заявления также допускается [использование](#) усиленной квалифицированной электронной подписи;

- согласие на размещение персональных данных в информационной системе должно быть подписано усиленной квалифицированной электронной подписью.

2) Факт подтверждения направления заявления, указанного в подпункте 2.6.1 пункта 2.6 административного регламента, и документов по почте лежит на заявителе.

Датой представления заявления заявителем является день поступления и регистрации заявления должностным лицом образовательного учреждения.

Регистрации и учету подлежат все поступившие заявления, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным законодательством для письменных обращений.

Форму заявления для предоставления услуги можно получить у должностного лица образовательного учреждения, а также на официальных сайтах ЗАТО Знаменск и образовательного учреждения в сети «Интернет», на региональном портале и едином портале.

Требовать от заявителя документы, не предусмотренные настоящим административным регламентом, не допускается.

2.7. При предоставлении услуги не допускается требовать от заявителя:

- 1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги;

- 2) представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Астраханской области и муниципальными правовыми актами ЗАТО Знаменск находятся в распоряжении органов местного самоуправления ЗАТО Знаменск и (или) подведомственных органов местного самоуправления ЗАТО Знаменск организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг;

- 3) предоставления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона №210-ФЗ.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги.

Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, является несоблюдение установленных условий признания действительности усиленной квалифицированной электронной подписи, которой подписаны прилагаемые к заявлению о предоставлении услуги документы (в случае обращения заявителя за предоставлением услуги в электронном виде).

Иных оснований для отказа в приеме документов не предусмотрено.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги.

2.9.1. Оснований для приостановления в предоставлении услуги не предусмотрено.

2.9.2. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

1) непредставление или представление не всех документов, предусмотренных подпунктом 2.6.1 пункта 2.6. настоящего административного регламента;

2) несоответствие представленных документов требованиям подпункта 2.6.1 пункта 2.6. настоящего административного регламента;

3) подача документов неуполномоченным лицом.

В случае если основания для отказа в предоставлении услуги в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить заявление.

Отказ в предоставлении услуги по иным основаниям, кроме указанных, не допускается.

2.10. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, отсутствуют.

2.11. Предоставление услуги осуществляется бесплатно.

2.12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, не предусмотрены в связи с их отсутствием.

2.13. Предоставление услуги в электронной либо письменной форме (по электронной почте, посредством факсимильной связи либо почтой) очередь не предусматривает.

Максимальные сроки ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги не должны превышать 15 минут каждый. В случае наличия других заявителей (очереди), срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги может быть увеличен в зависимости от количества заявителей, ожидающих в очереди получения услуги.

Правом на первоочередной личный прием обладают:

- ветераны Великой Отечественной войны;
- ветераны боевых действий;
- инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;
- инвалиды I и II групп, их законные представители, семьи, имеющие детей-инвалидов;
- граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС;
- лица старше 60 лет;
- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;
- граждане, удостоенные звания Героев Социалистического Труда, и полные кавалеры ордена Трудовой Славы.

В случае если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, их прием производится в порядке их явки на личный прием.

Граждане, являющиеся инвалидами I группы, обладают правом на личный прием по месту их нахождения (далее - личный выездной прием) должностным образовательного учреждения.

Личный выездной прием проводится руководителем образовательного учреждения или уполномоченным им должностным лицом.

О дате и времени проведения личного выездного приема граждане уведомляются по телефону либо в иной форме.

2.14. Срок и порядок регистрации заявления заявителя о предоставлении услуги.

При поступлении заявления в электронной форме на региональный портал или единый портал, поступившее заявление принимается должностным лицом образовательного учреждения, переносится на бумажный носитель с проставлением на нем даты поступления и регистрируется в течение одного рабочего дня. При этом заявителю по адресу электронной почты, указанному им в заявлении, направляется уведомление о том, что данное заявление зарегистрировано (с указанием даты регистрации) и будет рассмотрено не позднее 10-дневного срока со дня его регистрации.

При поступлении заявления в письменной форме по почте должностное лицо образовательного учреждения регистрирует заявление в журнале регистрации входящих документов; при личном обращении заявителя регистрирует заявления в журнале регистрации входящих документов, по просьбе заявителя на втором экземпляре заявления ставит подпись и дату приема. Срок регистрации заявления – 1 день.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов:

- помещения оборудуются системами кондиционирования воздуха;
- места, в которых предоставляется услуга, оборудуются средствами пожаротушения и оказания первой медицинской помощи (аптечки);
- помещения для предоставления услуги оборудуются средствами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая граждан с ограниченными физическими возможностями, которым при необходимости разрешается допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;
- должностные лица городского администрации ЗАТО Знаменск обеспечивают оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- помещения для непосредственного взаимодействия должностных лиц городского администрации ЗАТО Знаменск с заявителями соответствуют комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям труда специалистов;
- прием граждан осуществляется в кабинетах должностных лиц городского администрации ЗАТО Знаменск. В кабинете имеются оборудованные места для сдачи документов и написания заявления, которые снабжены стулом, столом и канцелярскими принадлежностями для письма;
- рабочее место должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, оборудуется компьютером и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме организовать предоставление услуги;
- здания и помещения, в которых предоставляется услуга, оборудуются секторами для информирования, ожидания и приема заявителей;
- секторы для информирования заявителей оборудуются информационными стендами, организованными в соответствии с требованиями пункта 1.6 настоящего административного регламента;
- сектор ожидания оборудуется местами для сидения, а также столами (стойками) для возможности оформления заявления с наличием в указанных местах бумаги и ручек для записи информации. Общее число мест для сидения – не менее трех;
- здание, в котором предоставляется услуга, оборудуется парковочными местами.

Обеспечиваются условия доступности для инвалидов предоставляемой услуги и помещений, в которых она предоставляется, в соответствии со статьей 15 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» в порядке,

установленном приказом Министерства труда и социальной защиты 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 помощи».

На стоянке (остановке) автотранспортных средств выделяется не менее 10 % (но не менее 1 места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов. Инвалиды пользуются местами для парковки специальных автотранспортных средств бесплатно.

2.16. Показатели доступности и качества услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий:

- соблюдение сроков предоставления услуги и условий ожидания приема;
- своевременное, полное информирование об услуге;
- обоснованность отказов в предоставлении услуги;
- получение услуги в электронной форме, а также в иных формах по выбору заявителя;
- минимизация взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении услуги до 1 раза;
- соответствие должностных регламентов ответственных должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, административному регламенту в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков;
- ресурсное обеспечение исполнения административного регламента;
- возможность направления запроса в электронном виде, а также в иных формах по выбору заявителя;
- возможность получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

Оценка соответствия исполнения административного регламента установленным критериям к качеству и доступности муниципальной услуги осуществляется на основе анализа практики применения административного регламента.

2.17. Требования, учитывающие особенности предоставления услуги в электронной форме:

- обеспечение возможности получения гражданами информации о предоставляемой услуге, формы заявления (в целях дальнейшего заполнения заявления, возможности его распечатки), разъяснений на официальных сайтах ЗАТО Знаменск и образовательного учреждения и через региональный портал и единый портал;
- обеспечение возможности для граждан в целях получения услуги представлять заявление в электронном виде с использованием регионального портала и единого портала;
- обеспечение возможности для заявителей осуществлять с использованием регионального портала и единого портала мониторинг хода предоставления услуги;
- обеспечение возможности для заявителя получения результатов предоставления услуги в электронном виде с использованием регионального портала и единого портала.

В случае направления заявления о предоставлении услуги в электронной форме через единый портал либо региональный портал:

- заявление о предоставлении услуги должно быть заполнено в электронной форме, согласно представленным на региональном портале либо едином портале формам и подписано простой электронной подписью. Для подписания заявления также допускается [использование](#) усиленной квалифицированной электронной подписи;
- согласие на размещение персональных данных в информационной системе представляется в отсканированном виде и должны быть подписаны усиленной квалифицированной электронной подписью.

Класс средств электронной подписи, который допускается при обращении за получением услуги, оказываемой с применением усиленной квалифицированной электронной подписи, должен быть не ниже КС1.

При получении услуги заявителем - физическим лицом, допускается использование простой электронной подписи, в соответствии с Правилами определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, утверждаемыми постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

3.1. Предоставление услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур (действий):

- 1) прием и регистрация заявления;
- 2) выдача кода для персонифицированного доступа к информационной системе «Электронный дневник», «Электронный журнал»;
- 3) предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение дневника и журнала успеваемости, в том числе с помощью информационной системы «Электронный дневник», «Электронный журнал»;
- 4) порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах.

3.2. Для предоставления услуги формирования и направления межведомственных запросов в органы (организации), участвующие в предоставлении услуги, не требуется.

Для предоставления услуги документов и информации, находящихся в иных органах и организациях, не требуется.

3.3. Порядок осуществления в электронной форме, в том числе с использованием регионального портала и единого портала, отдельных административных процедур.

В электронной форме, в том числе с использованием регионального портала и единого портала, осуществляются следующие административные процедуры:

- предоставление информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о данной услуге;

Предоставление информации заявителю и обеспечение доступа заявителей к сведениям о услуге осуществляется посредством размещения информации об услуге на официальных сайтах ЗАТО Знаменск и образовательного учреждения в сети Интернет, на региональном портале и едином портале.

- подача заявителем через региональный и единый порталы государственных и муниципальных услуг заявления о предоставлении услуги;

- прием заявления о предоставлении услуги, его обработка и подготовка ответа на заявление в электронной форме путем размещения информации в информационной системе «Электронный дневник», «Электронный журнал»;

- получение заявителем сведений о ходе предоставления услуги;

Получение заявителем сведений о мониторинге хода предоставления данной услуги осуществляется в электронной форме, а также может быть осуществлено по телефону или при личном обращении к должностному лицу образовательного учреждения в часы приема.

- получение результата предоставления услуги в электронной форме.

При предоставлении заявления в электронной форме результат предоставления услуги направляется заявителю способом, указанным в заявлении: выдается на руки, либо направляется заявителю почтовым отправлением, либо направляется в электронной форме по адресу электронной почты, либо в электронной форме через личный кабинет в едином портале или региональном портале (в случае подачи заявления через личный кабинет).

Взаимодействие исполнителя услуги с иными органами и организациями при предоставлении услуги в электронной форме не предусмотрено.

3.4. Основанием для начала исполнения административной процедуры «Прием и регистрация заявления» является поступление заявления.

Время приема документов составляет не более 15 минут.

Лицом, ответственным за исполнение административной процедуры, является должностное лицо образовательного учреждения.

1) При поступлении документов при личном обращении заявителя должностное лицо образовательного учреждения принимает документы, выполняя при этом следующие действия:

- удостоверяет личность заявителя;
- на втором экземпляре заявления ставит отметку о принятии заявления с указанием даты, своей фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии), а также контактный телефон;
- регистрирует в день поступления заявление в журнале регистрации входящих документов;
- направляет зарегистрированные документы на визирование руководителю образовательного учреждения;
- после получения визы руководителя образовательного учреждения направляет документы в соответствии с визой руководителя образовательного учреждения администратору и (или) учителю соответствующего предмета.

2) При поступлении документов по почте должностное лицо образовательного учреждения принимает документы, выполняя при этом следующие действия:

- проверяет правильность доставки корреспонденции: целостность конвертов и другой упаковки;
- вскрывает конверт и регистрирует заявление в журнале регистрации входящей корреспонденции;
- направляет зарегистрированные документы на визирование руководителю образовательного учреждения;
- после получения визы руководителя образовательного учреждения направляет документы в соответствии с визой руководителя образовательного учреждения администратору и (или) учителю соответствующего предмета.

3) При поступлении заявления и документов в электронной форме, в том числе через региональный портал или единый портал, должностное лицо образовательного учреждения принимает документы, выполняя при этом следующие действия:

- распечатывает и регистрирует документы в журнале регистрации входящих документов;
- подтверждает факт получения документов ответным сообщением заявителю в электронном виде с указанием даты и регистрационного номера;
- проверяет в установленном порядке действительность усиленной квалифицированной электронной подписи, которой подписаны прилагаемые к заявлению о предоставлении услуги документы.

Получение услуги, оказываемой с применением усиленной квалифицированной электронной подписи определяется на основании утверждаемой образовательной организацией, предоставляющей услугу, по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением услуги и (или) предоставления такой услуги, а также право заявителя – физического лица использовать простую электронную подпись в случае, предусмотренном пунктом 2.1 Правил определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, утверждаемых постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

В случае, если в результате проверки усиленной квалифицированной электронной подписи будет выявлено несоблюдение установленных условий признания ее действительности, руководитель образовательной организации в течение 3 дней со дня завершения проведения такой проверки принимает решение об отказе в приеме к рассмотрению обращения за получением услуги и направляет заявителю уведомление об этом в электронной форме с указанием пунктов

[статьи 11](#) Федерального закона «Об электронной подписи», которые послужили основанием для принятия указанного решения. Такое уведомление подписывается квалифицированной подписью руководителя образовательной организации и направляется по адресу электронной почты заявителя либо в его личный кабинет в едином портале или региональном портале.

После получения уведомления заявитель вправе обратиться повторно с заявлением о предоставлении услуги, устранив нарушения, которые послужили основанием для отказа к рассмотрению первичного заявления.

- направляет зарегистрированные документы на визирование руководителю образовательного учреждения;

- после получения визы руководителя образовательного учреждения направляет документы в соответствии с визой руководителя образовательного учреждения администратору и (или) учителю соответствующего предмета.

В случае поступления заявления о предоставлении информации о текущей успеваемости учащегося, ведение дневника и журнала успеваемости в электронном виде, заявление, полученное от руководителя образовательного учреждения, направляется должностным лицом образовательного учреждения администратору образовательного учреждения, после чего - учителю соответствующего предмета.

В случае поступления заявления о предоставлении информации о текущей успеваемости учащегося, ведение дневника и журнала успеваемости в письменном виде, заявление, полученное от руководителя образовательного учреждения, направляется должностным лицом образовательного учреждения учителю соответствующего предмета.

Письменные обращения, полученные на личном приеме руководителя образовательного учреждения, а также устные обращения, занесенные в карточку личного приема заявителя, передаются в течение 1 дня должностному лицу образовательного учреждения.

Срок исполнения данной административной процедуры составляет 1 день.

Критерием принятия решения при исполнении административной процедуры является поступление в образовательное учреждение заявления о предоставлении услуги.

Результатом исполнения административной процедуры является прием, регистрация заявления и документов должностным лицом образовательного учреждения, визирование их руководителем образовательного учреждения и передача их администратору и (или) учителю соответствующего предмета.

Способом фиксации результата выполнения данной административной процедуры является регистрация заявления в журнале входящих документов.

3.5. Основанием для начала исполнения административной процедуры «Выдача кода для персонифицированного доступа к информационной системе «Электронный дневник», «Электронный журнал» является поступление заявления администратору образовательного учреждения.

Срок выдачи кода для персонифицированного доступа к информационной системе «Электронный дневник», «Электронный журнал» – в течение 6 дней со дня регистрации заявления.

Лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является администратор образовательного учреждения.

Администратор образовательного учреждения осуществляет следующие действия:

- проверяет поступившее заявление на предмет отсутствия оснований для отказа в предоставлении услуги;

В случае наличия оснований для отказа готовит письмо заявителю об отказе в предоставлении услуги с указанием причин отказа в предоставлении услуги в случае, если основания для отказа в предоставлении услуги имеются. Письмо об отказе в предоставлении услуги подписывается руководителем образовательного учреждения.

- обрабатывает персональные данные учащегося образовательного учреждения в соответствии с требованиями ведения информационной системы «Электронный дневник», «Электронный журнал»;

- создает индивидуальный код доступа заявителя к информационной системе «Электронный дневник», «Электронный журнал» путем введения персональных данных заявителя в информационную систему;

- готовит письмо в адрес заявителя с указанием кода доступа в информационную систему «Электронный дневник», «Электронный журнал», с информацией заявителя о порядках регистрации в информационной системе и использовании «Электронного дневника», «Электронного журнала», которое подписывается руководителем образовательного учреждения.

Критерием принятия решения при исполнении административной процедуры является наличие запрашиваемой информации.

Результатом исполнения административной процедуры является обработка персональных данных учащегося образовательного учреждения, предоставление заявителю кода доступа к информационной системе «Электронный дневник», «Электронный журнал».

Способом фиксации результата выполнения данной административной процедуры является направление письма о выдаче кода персонализированного доступа к информационной системе «Электронный дневник», «Электронный журнал».

3.6. Основанием для начала исполнения административной процедуры «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение дневника и журнала успеваемости, в том числе с помощью информационной системы «Электронный дневник», «Электронный журнал» является поступление заявления к учителю соответствующего предмета.

Сроки выполнения административных действий при исполнении данной административной процедуры:

- сбор информации об успеваемости учащегося образовательного учреждения за текущий учебный день – 1 раз в день (ежедневно в течение учебного года);

- заполнение дневника и журнала успеваемости учащегося по соответствующему предмету, в том числе в информационной системе «Электронный дневник», «Электронный журнал» - 1 раз в день (ежедневно в течение учебного года);

- предоставление информации о текущей успеваемости учащегося путем размещения информации в информационной системе «Электронный дневник», «Электронный журнал» - в день заполнения электронного дневника и электронного журнала;

- направление письма заявителю с информацией о текущей успеваемости учащегося в письменном виде – не более 3 дней.

Лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является учитель соответствующего предмета.

Учитель соответствующего предмета выполняет следующие действия:

- осуществляет сбор информации об успеваемости учащегося образовательного учреждения за текущий учебный день;

- заполняет дневник и журнала успеваемости учащегося по соответствующему предмету, в том числе в информационной системе «Электронный дневник», «Электронный журнал»;

- проверяет поступившее заявление о письменном предоставлении информации о текущей успеваемости учащегося, ведение дневника и журнала успеваемости, на предмет отсутствия оснований для отказа в предоставлении услуги;

В случае наличия оснований для отказа готовит письмо заявителю об отказе в предоставлении услуги с указанием причин отказа в предоставлении услуги в случае, если основания для отказа в предоставлении услуги имеются. Письмо об отказе в предоставлении услуги подписывается руководителем образовательного учреждения.

- предоставляет информацию о текущей успеваемости учащегося, ведет дневник и журнал успеваемости по соответствующему предмету, путем размещения информации в информационной системе «Электронный дневник», «Электронный журнал» и (или) направления письма заявителю с информацией о текущей успеваемости учащегося, ведет дневник и журнал успеваемости по соответствующему предмету, которое подписывается руководителем образовательного учреждения.

Критерием принятия решения при исполнении административной процедуры является наличие информации о текущей успеваемости учащегося в муниципальном образовательном учреждении, ведение дневника и журнала успеваемости.

Результатом исполнения административной процедуры является предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение дневника и журнала успеваемости.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является занесение информации о текущей успеваемости учащегося образовательного учреждения в информационную систему «Электронный дневник», «Электронный журнал» и (или) направление письма заявителю с информацией о текущей успеваемости учащегося.

3.7. В случае выявления заявителем опечаток, ошибок в полученном заявителем документе, являющемся результатом предоставления услуги, заявитель вправе обратиться в образовательное учреждение с заявлением об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах.

3.7.1. Основанием для начала процедуры по исправлению опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги, является поступление в образовательное учреждение заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления услуги (далее – заявление об исправлении опечаток и (или) ошибок).

Ответственным за исполнение данной административной является должностное образовательного учреждения, ответственное за прием и регистрацию документов.

Заявление об исправлении опечаток и (или) ошибок с указанием способа информирования о результатах его рассмотрения и документы, в которых содержатся опечатки и (или) ошибки, представляются следующими способами:

- лично (заявителем представляются оригиналы документов с опечатками и (или) ошибками, должностному лицу образовательного учреждения);
- через организацию почтовой связи (заявителем направляются копии документов с опечатками и (или) ошибками).

Прием и регистрация заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок осуществляется в соответствии с пунктом 3.4. настоящего административного регламента, за исключением положений, касающихся возможности представлять документы в электронном виде.

После приема и регистрации заявления должностное лицо образовательного учреждения, ответственное за прием документов передает его руководителю образовательного учреждения в течение 1 рабочего дня.

По результатам рассмотрения заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок руководитель образовательного учреждения, в течение 3 рабочих дней:

- принимает решение об исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги, и уведомляет заявителя о принятом решении способом, указанным в заявлении об исправлении опечаток и (или) ошибок (с указанием срока исправления допущенных опечаток и (или) ошибок);
- принимает решение об отсутствии необходимости исправления опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги, и готовит мотивированный отказ в исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги.

Исправление опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги, осуществляется руководителем образовательного учреждения, в течение 5 рабочих дней.

При исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги, не допускается:

- изменение содержания документов, являющихся результатом предоставления услуги;
- внесение новой информации, сведений из вновь полученных документов, которые не были представлены при подаче заявления о предоставлении услуги.

Критерием принятия решения об исправлении опечаток и (или) ошибок является наличие опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, являющихся результатом предоставления услуги.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет не более 5 рабочих дней со дня поступления образовательное учреждение заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок.

Результатом процедуры является:

- исправленные документы, являющиеся результатом предоставления услуги;
- мотивированный отказ в исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления услуги.

Выдача заявителю исправленного документа производится в порядке, установленном пунктом 3.6 настоящего административного регламента.

Способом фиксации результата процедуры является регистрация исправленного документа или принятого решения в журнале исходящей документации.

Документ, содержащий опечатки и (или) ошибки, после замены подлежит уничтожению, факт которого фиксируется в деле по рассмотрению обращения заявителя.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием ими решений, осуществляется начальником городского администрации ЗАТО Знаменск. Текущий контроль осуществляется посредством внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль проводится путем оперативного выяснения хода рассмотрения заявлений, своевременности выполнения административных процедур и исполнения должностными лицами образовательного учреждения, ответственными за предоставление услуги положений настоящего административного регламента.

Внешний контроль за исполнением настоящего административного регламента осуществляют органы прокуратуры и другие государственные и муниципальные контролирующие органы путем проведения контролирующих проверок.

4.2. Помимо текущего контроля предоставления услуги начальником городского администрации ЗАТО Знаменск могут проводиться плановые проверки полноты и качества предоставления данной услуги. Плановые проверки проводятся один раз в текущем году в случае, если в течение прошедшего года зафиксирован факт обращения заявителей с жалобой на нарушение порядка предоставления услуги, по которому проводилась внеплановая проверка.

При обращении заявителя с жалобой на нарушение порядка предоставления услуги проводятся внеплановые проверки. Внеплановые проверки проводятся лицами, уполномоченными главой администрации на проведение внеплановых проверок.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

Контроль полноты и качества предоставления данной услуги осуществляется главой администрации и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на нарушение порядка предоставления услуги должностными лицами образовательного учреждения.

4.3. Должностные лица образовательного учреждения, предоставляющие данную услугу, несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления данной услуги закрепленную в их должностных регламентах, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Должностное лицо образовательного учреждения несет ответственность:

- за прием и регистрацию заявления;
- за проверку подлинности простой электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением услуги, в случае обращения заявителя за услугой в электронном виде и подписания заявления простой электронной подписью;
- за направление информации по почте, по адресу электронной почты, либо в электронной форме через личный кабинет в едином портале или региональном портале, а также выдачу письма, содержащего запрашиваемую информацию, под роспись (в случае выдачи документа заявителю лично).

Руководитель образовательного учреждения несет ответственность за:

- правильное и своевременное оформление письма, содержащего информацию;
- полное и своевременное предоставление при личном обращении информации.

4.4. В целях контроля за предоставлением услуги граждане, их объединения и организации имеют право запросить и получить, а должностные лица образовательного учреждения обязаны им предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, относящимися к предоставлению услуги, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

По результатам рассмотрения документов и материалов граждане, их объединения и организации вправе направить в образовательное учреждение предложения, рекомендации по совершенствованию качества и порядка предоставления услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении должностными лицами, ответственными за предоставление услуги, положений административного регламента, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.».

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) образовательного учреждения, предоставляющего услуги, должностных лиц образовательных учреждений

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействий) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления услуги (далее - жалоба) образовательного учреждения, предоставляющего услугу, а также его должностных лиц при предоставлении услуги.

5.2. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется следующими способами:

- путем непосредственного общения заявителя (при личном обращении либо по телефону) с должностными лицами, ответственными за рассмотрение жалобы;
- путем взаимодействия должностных лиц, ответственных за рассмотрение жалобы, с заявителем по почте, по электронной почте;
- посредством информационных материалов, которые размещаются в сети «Интернет» на официальном сайте ЗАТО Знаменск (<http://zato-znamensk.ru>), на региональном портале (<http://gosuslugi.astrobl.ru>), на едином портале (<http://www.gosuslugi.ru>);
- посредством информационных материалов, которые размещаются на информационных стендах в помещениях администрации ЗАТО Знаменск, гороо администрации ЗАТО Знаменск и образовательных организациях.

5.3. Предмет жалобы.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут быть действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги, а также случаи, предусмотренные Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на

решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, а так же Государственной корпорации по атомной энергии «Росатом» и ее должностных лиц».

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации заявления о предоставлении услуги;
- нарушение срока предоставления услуги;
- требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Астраханской области, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги;
- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления услуги;
- отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Астраханской области, муниципальными правовыми актами;
- требование внесения заявителем при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- отказ организации в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления услуги;
- приостановление предоставления услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Астраханской области, муниципальными правовыми актами.
- требование у заявителя при предоставлении услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, за исключением случаев, предусмотренных п.4. ч.1 ст.7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.4. Органы и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба.

5.4.1. В досудебном (внесудебном) порядке подается жалоба в:

- образовательное учреждение;
- гороо администрации ЗАТО Знаменск - в случае обжалования решения руководителя образовательного учреждения;
- администрацию ЗАТО Знаменск – в случае обжалования решения начальника гороо администрации ЗАТО Знаменск.

5.4.2. Должностные лица, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб:

- руководитель образовательного учреждения - на решения, действия (бездействие) должностного лица образовательного учреждения;
- начальник гороо администрации ЗАТО Знаменск - на решения, принятые руководителем образовательного учреждения.
- должностные лица администрации ЗАТО Знаменск, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб.

5.5. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

5.5.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием сети «Интернет», официального сайта ЗАТО Знаменск в сети «Интернет», официального сайта образовательной организации в сети «Интернет», единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. Личный прием заявителей в администрации ЗАТО Знаменск осуществляют глава администрации ЗАТО Знаменск, его заместители, в городе администрации ЗАТО Знаменск – начальник города администрации ЗАТО Знаменск, в образовательной организации – руководитель образовательной организации. Прием заявителей осуществляется по предварительной записи в соответствии с графиком работы администрации ЗАТО Знаменск, города администрации ЗАТО Знаменск, образовательной организации.

Жалоба рассматривается образовательным учреждением. Жалоба на решения, принятые руководителем образовательной организации, подается начальнику города администрации ЗАТО Знаменск и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящим административным регламентом. Жалоба на решения, принятые начальником города администрации ЗАТО Знаменск, подается главе администрации ЗАТО Знаменск и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящим административным регламентом.

В случае если в компетенцию образовательной организации не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации руководитель образовательной организации направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган или уполномоченному на ее рассмотрение должностному лицу и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

Уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица администрации ЗАТО Знаменск, города администрации ЗАТО Знаменск, образовательной организации обеспечивают:

- прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего раздела административного регламента;
- направление жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган или уполномоченному на ее рассмотрение должностному лицу, в случае если принятие решения по жалобе не входит в их компетенцию.

5.5.2. Должностные лица, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, обеспечивают:

- а) оснащение мест приема жалоб;
- б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и (или) действий (бездействия) органа, предоставляющего услугу, и (или) его должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении услуги;
- в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и (или) действий (бездействия) органа, предоставляющего услугу, и (или) его должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении услуги.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в настоящем пункте, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.5.3. Жалоба должна содержать:

- 1) наименование органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, либо муниципального служащего, 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) или почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, либо муниципального служащего.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется в месте предоставления услуги (в месте, где заявитель подавал заявление о предоставлении услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной услуги).

Жалобы принимаются в соответствии с графиком работы администрации ЗАТО Знаменск, гороо администрации ЗАТО Знаменск, образовательного учреждения, размещенными на официальном сайте ЗАТО Знаменск, официальном сайте муниципального образовательного учреждения ЗАТО Знаменск, а также на едином портале.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенный полномочиями по рассмотрению жалоб, обеспечивает незамедлительное направление имеющихся материалов в органы прокуратуры.

5.6. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в образовательную организацию, гороо администрации ЗАТО Знаменск, администрацию ЗАТО Знаменск, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. Результат рассмотрения жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с [частью 7 статьи 11.2](#) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» принимается одно из следующих решений:

- 1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах;

- 2) в удовлетворении жалобы отказывается.

При удовлетворении жалобы организация принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.8. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых образовательным учреждением, предоставляющим услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства, и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование органа, предоставляющего услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (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.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы, поступившей в образовательную организацию, подписывается руководителем образовательной организации. Ответ по результатам рассмотрения жалобы, поступившей в гороо администрации ЗАТО Знаменск, подписывается начальником гороо администрации ЗАТО Знаменск. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом администрации ЗАТО Знаменск или главой администрации ЗАТО Знаменск.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью руководителя образовательного учреждения, вид которой установлен законодательством Российской Федерации. В случае поступления жалобы в гороо администрации ЗАТО Знаменск электронный документ подписывается электронной подписью начальника гороо администрации ЗАТО Знаменск, при поступлении жалобы в администрацию ЗАТО Знаменск электронный документ подписывается электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы или главы администрации ЗАТО Знаменск, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

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

Для обоснования и рассмотрения жалобы заявители имеют право представлять в образовательную организацию, гороо администрации ЗАТО Знаменск или администрацию ЗАТО Знаменск дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

Образовательная организация, гороо администрации ЗАТО Знаменск или администрация ЗАТО Знаменск по направленному в установленном порядке запросу заявителя обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.10. Перечень случаев, в которых ответ на жалобу не дается.

Образовательная организация, гороо администрации ЗАТО Знаменск или администрация ЗАТО Знаменск вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- если в письменной жалобе и жалобе в форме электронного документа не указаны

фамилия заявителя, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если текст жалобы не поддается прочтению;
- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

Образовательная организация, гороо администрации ЗАТО Знаменск или администрация ЗАТО Знаменск в течение 3 дней со дня регистрации жалобы сообщает заявителю, направившему жалобу, об оставлении её без ответа, если фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, а в случае, предусмотренном абзацем пятым настоящего пункта, - с указанием о недопустимости злоупотребления правом.

Отказ в рассмотрении жалобы по иным основаниям, кроме указанных, не допускается.

5.11. Перечень случаев, в которых уполномоченный орган отказывает в удовлетворении жалобы.

В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего раздела административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.12. Порядок обжалования решения по жалобе.

В случае если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы должностным лицом, уполномоченным на ее рассмотрение, то заявитель вправе обратиться к главе администрации ЗАТО Знаменск или обжаловать принятое по жалобе решение в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Подача жалобы главе администрации ЗАТО Знаменск не исключает права заявителя на одновременную или последующую подачу аналогичной жалобы в суд.

5.13. Информация, указанная в данном разделе, размещается на едином портале. Должностные лица образовательного учреждения, предоставляющие услугу, обеспечивают в установленном порядке размещение и актуализацию сведений.

Форма заявления на предоставление услуги
«Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося в муниципальном образовательном учреждении, ведение дневника и журнала успеваемости»

_____ (наименование образовательного учреждения)

_____ (фамилия, имя, отчество руководителя)

_____ (фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя)

_____ (место проживания - для физических лиц)

_____ (адрес электронной почты)

_____ (номер контактного телефона)

Заявление

Прошу предоставить мне услугу «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося в муниципальном образовательном учреждении, ведение дневника и журнала успеваемости» путем предоставления информации:

- о текущей успеваемости учащегося _____ (Ф.И.О. учащегося образовательного учреждения) в муниципальном образовательном учреждении (указать наименование учреждения *, номер класса);
- ведение дневника и журнала успеваемости учащегося _____ (Ф.И.О. учащегося образовательного учреждения) в муниципальном образовательном учреждении (указать наименование учреждения *, номер класса).

Результат предоставления услуги прошу *(нужное указать)*:

- *выдать на руки;*
- *направить почтовой связью;*
- *направить по адресу электронной почты;*
- *направить в электронной форме через личный кабинет в едином портале или региональном портале (в случае подачи заявления через личный кабинет), в том числе в информационной системе «Электронный дневник», «Электронный журнал».*

«__» _____ 20__
(дата направления заявления)

(подпись заявителя или его представителя)

Согласие
на размещение персональных данных в информационной системеЯ, _____
(Ф.И.О.)

согласен (согласна) на размещение персональных данных _____

(Ф.И.О. учащегося образовательного учреждения)учащегося _____
(наименование образовательного учреждения, номер класса)

в информационной системе «Электронный дневник», «Электронный журнал».

Я, оставляю за собой право отозвать свое согласие посредством составления соответствующего письменного документа, который может быть направлен мной по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо вручен лично под расписку представителю нанимателя.

Всю ответственность за неблагоприятные последствия отзыва согласия беру на себя.

Подтверждаю, что ознакомлен(а) с положениями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», с документами, устанавливающими порядок обработки персональных данных, а также с моими правами и обязанностями.

«__» _____ 20__

подпись заявителя

Ф.И.О.