



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОДА ЗАОЗЕРСКА МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ
(АДМИНИСТРАЦИЯ ЗАТО ГОРОДА ЗАОЗЕРСКА)**

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

Магистр 2016 год

№ 224

**Об утверждении Административного регламента
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о текущей успеваемости
учащегося в муниципальном образовательном учреждении,
ведение дневника и журнала успеваемости»**

В соответствии с Федеральными законами от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», с подпунктом 5.2 Плана выполнения мероприятий по достижению показателей, указанных в пункте 1 и в подпункте «е» пункта 2 Указа Президента РФ от 07.05.2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», с пунктом 5 постановления Администрации ЗАТО города Заозерска от 06.02.2015 № 79 «Об утверждении реестра муниципальных услуг (государственных услуг по переданным полномочиям) муниципального образования ЗАТО города Заозерска и Перечней ответственных лиц», в целях повышения качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых получателям муниципальных услуг, руководствуясь ст. 44 Устава ЗАТО города Заозерска,

постановляю:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося в муниципальном образовательном учреждении, ведение дневника и журнала успеваемости».

2. Постановление Администрации ЗАТО города Заозерска от 20.05.2015 года № 372 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося в муниципальном образовательном учреждении, ведение дневника и журнала успеваемости», признать утратившим силу.

3. Управлению образования, культуры, спорта и молодежной политики Администрации ЗАТО г. Заозерска (Голубенко И.Н.) обеспечить соблюдение установленных требований Административного регламента.

4. Муниципальному казенному учреждению «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг ЗАТО города Заозерска» (Шарамко О.В.) организовать размещение настоящего постановления с утвержденным Административным регламентом на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО города Заозерска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Муниципальному учреждению «Заозерский комитет по телерадиовещанию и печати» (Гордова Е.Б.) опубликовать в газете «Западная Лица» настоящее постановление с утвержденным Административным регламентом.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

7. Настоящее постановление вступает в силу после официального опубликования.

Глава администрации
ЗАТО города Заозерска



В.М. Урошлев

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации
ЗАТО города Заозерска
от 14.04.2016 № 224

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося в
муниципальном образовательном учреждении, ведение дневника и журнала
успеваемости»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося в муниципальном образовательном учреждении, ведение дневника и журнала успеваемости»(далее –Регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании муниципальной услуги.

1.2. Описание заявителей

1.2.1. Право на получение муниципальной услуги имеют родители несовершеннолетних, желающие получить информацию о текущей успеваемости ребенка), а также их доверенные лица на основании документа, оформленного в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, подтверждающего наличие у него прав действовать от лица Заявителя и определяющего условия и границы реализации права доверенного лица на получение муниципальной услуги (далее – Заявитель).

1.3.Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется образовательными организациями, подведомственными Управлению образования, культуры, спорта и молодежной политики Администрации города Заозерска (далее –образовательные организации и Управление ОКСиМП соответственно),при непосредственном обращении заявителя за информацией, выраженном в устной (лично или по телефону), письменной или электронной форме, с использованием средств телефонной связи,

электронного информирования, посредством размещения информации в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), на информационных стендах.

1.3.2. Сведения о местонахождении, контактных телефонах, Интернет-адресе, почтовом адресе, адресах электронной почты, графике работы образовательных организаций приведены в Приложении № 5, 6 и размещены на:

- официальном Интернет - сайте Управления ОКСиМП: www.uprobrzaoz.bget.ru

- на официальных сайтах образовательных организаций;

- на информационном стенде, расположенном в помещении образовательной организации.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделены.

1.3.3. Основные требования к информированию заинтересованных лиц:

- достоверность предоставляемой информации;

- полнота информирования;

- четкость изложения;

- наглядность форм предоставления информации;

- доступность получения информации гражданами;

- оперативность предоставления информации.

1.3.4. Индивидуальное информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде:

- устного консультирования;

- письменного ответа на обращение заявителя.

Информирование осуществляется с использованием:

- средств телефонной связи;

- средств почтовой связи;

- электронной почты;

- сети Интернет, в том числе интернет-портала «Государственные и муниципальные услуги» www.51.gosuslugi.ru;

- средств массовой информации;

- информационных стендов, расположенных в помещениях Управления ОКСиМП и образовательных организаций.

Информирование может осуществляться в Муниципальном казенном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Заозерска» (далее – МКУ «МФЦ ЗАТО г. Заозерск»), расположенном по адресу: 184310, Мурманская область, г. Заозерск, ул. Ленинского Комсомола, д.18.

1.3.5. При ответах на телефонные звонки должностное лицо образовательной организации подробно в вежливой форме информирует обратившегося о порядке предоставления муниципальной услуги, сообщает о перечне документов, необходимых для предоставления в образовательную организацию Заявителем самостоятельно.

1.3.6. При принятии телефонного звонка должностное лицо образовательной организации называет фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и предлагает обратившемуся представиться и изложить суть вопроса.

1.3.7. Время информирования по телефону не должно превышать 10 минут.

1.3.8. Длительность информирования при личном обращении не должна превышать 15 минут.

1.3.9. Должностное лицо образовательной организации, осуществляющее информирование о предоставлении муниципальной услуги, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

1.3.10. При отсутствии возможности у должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.11. Письменные обращения о порядке предоставления муниципальной услуги рассматриваются должностным лицом образовательной организации в срок, не превышающий 10 дней со дня регистрации обращения.

1.3.12. Должностное лицо образовательной организации, осуществляющее информирование о предоставлении муниципальной услуги, в обязательном порядке информирует Заявителя:

- о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги;
- об основаниях и условиях предоставления муниципальной услуги;
- об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- о порядке получения консультаций по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- о порядке обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц образовательной организации.

Должностное лицо информирует заявителей о возможности получения муниципальной услуги через МКУ «МФЦ г. Заозерск».

1.3.13. На информационном стенде образовательной организации размещается следующая обязательная информация:

- почтовый адрес образовательной организации;
- график (режим) работы образовательной организации;
- график приема граждан;
- фамилии, имена, отчества должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги;
- реквизиты нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;
- блок-схема и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги.

1.3.14. Время ожидания личного приема заинтересованным лицом должно составлять не более 15 минут. При этом должен быть обеспечен прием всех присутствующих потребителей муниципальной услуги.

1.3.15. Публичное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством размещения

соответствующей информации в средствах массовой информации, на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также на информационных стендах в местах предоставления услуги.

2.3.16. Для получения муниципальной услуги возможна подача Заявителем документов в электронном виде с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг»: www.gosuslugi.ru.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги

2.1.1. Наименование муниципальной услуги – «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и журнала успеваемости».

2.2. Наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Орган, предоставляющий муниципальную услугу – Управление образования, культуры, спорта и молодежной политики Администрации ЗАТО г. Заозерска.

2.2.2. Организации, ответственные за предоставление муниципальной услуги:

- Управление образования, культуры, спорта и молодежной политики Администрации ЗАТО г. Заозерска (далее – Управление ОКСиМП).

- муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №288 с углубленным изучением отдельных предметов имени героя Советского Союза Л.Г. Осипенко» (далее - СОШ №288);

- муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 289 с углубленным изучением отдельных предметов» (далее - СОШ №289);

При предоставлении муниципальной услуги осуществляется межведомственное взаимодействие с МКУ «МФЦ ЗАТО г. Заозерска» в порядке, установленном соглашением о взаимодействии.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

- предоставление Заявителю актуальной и достоверной информации о текущей успеваемости обучающегося в письменном виде или в форме электронного дневника;

- уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

2.3.1. Перечень предоставляемой информации по вопросам исполнения муниципальной услуги:

- сведения о ходе и содержании образовательного процесса, в том числе перечень изучаемых тем и содержание выдаваемых обучающемуся домашних заданий на уроках текущего учебного года;
- результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающегося, включая сведения об оценках успеваемости, сведения о содержании занятий и работ, по результатам которых получены оценки;
- сведения о посещаемости уроков обучающимся за текущий учебный период.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 10 календарных дней с момента регистрации поступившего заявления.

2.4.2. Максимальный срок ожидания заявителем в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.4.3. Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги составляет 1 рабочий день с момента его получения.

2.4.4. Приостановление предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конвенцией о правах ребенка, одобренной Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989¹;
- Конституцией РФ, принятой всенародным голосованием 12.12.1993²;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»³;
- Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»⁴;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»⁵;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»⁶;
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»⁷;

¹Сборник международных договоров СССР, выпуск XLVI, 1993

²Собрание законодательства РФ, 26.01.2009, № 4, ст. 445

³Собрание законодательства РФ, 06.10.2003, № 40, ст. 3822

⁴Собрание законодательства РФ, 03.08.1998, № 31, ст. 3802

⁵Собрание законодательства РФ, 08.05.2006, № 19, ст. 2060

⁶Собрание законодательства РФ, 02.08.2010, № 31, ст. 4179

⁷Собрание законодательства РФ, 16.02.2009, № 7, ст. 776

- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»⁸;
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»⁹;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»¹⁰;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»¹¹;
- Законом Мурманской области от 28.06.2013 № 1649-01-ЗМО «Об образовании в Мурманской области»¹²;
- Уставом ЗАТО города Заозерска Мурманской области от 11.06.2005 г. № 81-1396¹³;
- Постановлением Администрации ЗАТО города Заозерска от 17.11.2011 № 828 «Об утверждении Реестра (перечня) муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными бюджетными учреждениями ЗАТО города Заозерска»¹⁴;
- Иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, Мурманской области, органов местного самоуправления ЗАТО города Заозерска.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для получения муниципальной услуги необходимы следующие документы:

- заявление на предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости в образовательной организации согласно Приложению №2 к настоящему регламенту (далее – заявление);

Заявитель может подать заявление лично, почтовым отправлением или по электронной почте.

2.6.2. Заявление должно содержать следующие обязательные реквизиты:

- а) сведения о Заявителе, в том числе: фамилия, имя, отчество физического лица, почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ;

- б) подпись Заявителя.

Текст заявления должен быть написан разборчиво, без сокращений, с указанием всех требуемых сведений. В заявлении не должно содержаться подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений.

⁸Собрание законодательства РФ, 31.12.2012, № 53 (ч.1), ст. 7598

⁹Собрание законодательства РФ, 15.01.1996, № 3, ст. 140

¹⁰«Российская газета», 05.05.2006, № 165

¹¹«Российская газета», 05.05.2006, № 165

¹²«Мурманский вестник», 09.07.2013, № 124-125, стр. 7

¹³«Западная Лица», N 41, 14.10.2005, с. 5-20.

¹⁴«Западная Лица», N 48, 02.12.2011, с. 3

2.6.3. В случае подачи заявления уполномоченным представителем Заявителя необходимо представить документы, подтверждающие полномочия представителя.

2.6.4. Заявитель вправе представлять иные документы, необходимые для пояснения содержания запроса.

2.6.5. Заявление может быть предоставлено Заявителем в форме электронного документа, порядок оформления которого определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и Правительства Мурманской области, и направлено в образовательную организацию с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая региональный Интернет-портал государственных и муниципальных услуг <http://51.gosuslugi.ru>.

Заявление может быть представлено Заявителем в МКУ «МФЦ ЗАТО г. Заозерска».

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приёме заявления, для предоставления муниципальной услуги

2.7.1. В приёме заявления отказывает, если:

- в письменном обращении не указывается наименования органа, в который направляется письменное обращение;

- в обращении отсутствуют фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, должность соответствующего лица, а также фамилия, имя, отчество обратившегося;

- отсутствует почтовый адрес и адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомления о переадресации обращения;

- не изложена суть обращения;

- в обращении отсутствуют личная подпись и дата.

2.7.2. Основания для отказа в приеме документов, предоставленных в электронном виде:

- подписание документов несоответствующими электронными подписями;

- недействительный статус сертификатов электронных подписей на документах;

- неподлинность электронных подписей документов;

- отсутствие электронной подписи;

- наличие в электронных документах изъянов, которые не позволяют однозначно истолковать их содержание.

2.7.3. Основания для приостановления государственной услуги отсутствуют.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.8.1. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- запрашиваемая информация не относится к информации об успеваемости учащегося, ведении электронного дневника и электронного журнала;

- Заявителем не представлены предусмотренные пунктом 2.6 настоящего регламента документы, обязанность по предоставлению которых возложена на Заявителей;

- текст письменного Заявления не поддается прочтению, о чем сообщается Заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, в течение 7 дней с момента регистрации заявления;

- отсутствие в письменном заявлении фамилии Заявителя и адреса, по которому должен быть направлен ответ.

2.8.2. Об отказе в предоставлении муниципальной услуги Заявителю в 10-дневный срок со дня получения заявления направляется уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

2.9. Размер платы, взимаемой с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги и способы ее взимания

Предоставление муниципальной услуги и информации о ней осуществляется бесплатно.

2.10. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.10.1. Прием граждан осуществляется в специально выделенных для предоставления муниципальных услуг помещениях.

2.10.2. Помещения должны содержать места для информирования, ожидания и приема граждан.

2.10.3. Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам, а также должны быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения.

2.10.4. При возможности около здания организуются парковочные места для автотранспорта.

Доступ Заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.10.5. Центральные входы в здания в котором расположено Управление ОКСиМП и образовательные организации, должны быть оборудованы информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование организации;
- местонахождение организации;
- режим работы.

2.10.6. Центральный вход МКУ «МФЦ ЗАТО города Заозерска» оборудован вывеской, содержащей наименование учреждения, а также оборудован пандусами и поручнями, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ маломобильным группам населения.

В учреждении созданы специальные условия и оборудованы помещения для граждан категории «маломобильные группы населения», что позволяет им реализовать права, на получение муниципальной услуги в полном объеме.

2.10.7. В помещениях для ожидания Заявителям отводятся места, оборудованные стульями. В местах ожидания должны иметься средства для оказания первой помощи и доступные места общего пользования.

2.10.8. Места информирования, предназначенные для ознакомления Заявителей с информационными материалами, должны быть оборудованы:

– информационными стендами, на которых размещается визуальная и текстовая информация;

– стульями и столами для оформления документов.

К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

На информационных стендах, а также на официальных сайтах в сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- номера телефонов, факсов, адреса официальных сайтов, электронной почты органов, предоставляющих муниципальную услугу;
- режим работы органов, предоставляющих муниципальную услугу;
- графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;
- номера кабинетов, где осуществляются прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
- фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
- настоящий административный регламент.

2.10.9. Помещения для приема Заявителей должны быть оборудованы табличками с указанием номера кабинета, должности и фамилии, имени, отчества лица, осуществляющего прием. Место для приема Заявителей должно быть оборудовано стулом, иметь место для написания и размещения документов, заявлений.

2.10.10. Рабочие места должностных лиц должны быть оборудованы персональными компьютерами с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством и другой оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме организовать предоставление муниципальной услуги.

2.10.11. Помещение должно обеспечивать возможность беспрепятственной эвакуации людей в случае возникновения чрезвычайной ситуации.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления на получение муниципальной услуги – 10 минут.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги – 10 минут.

2.13. Срок регистрации запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги: при личном обращении заявителя – 10 минут, при получении запроса посредством почтового отправления, электронной почты – в течение рабочего дня.

2.14. Публичное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством размещения соответствующей информации в средствах массовой информации, на официальном сайте органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также на информационных стендах в местах предоставления услуги.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.15.1. В состав показателей доступности и качества предоставления муниципальной услуги входят количественные и качественные показатели.

2.15.2. В группу количественных показателей доступности входят:

- время ожидания предоставления муниципальной услуги;
- график работы Управления ОКСиМП, образовательной организации;
- место расположения исполнительного органа, предоставляющего услугу;
- количество документов, требуемых для получения услуги.

2.15.3. В число качественных показателей доступности предоставляемой услуги входят:

- достоверность информации о предоставляемой муниципальной услуге;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

- возможность получения услуги в МКУ «МФЦ ЗАТО г. Заозерска».

2.15.4. К количественным показателям оценки качества предоставления муниципальной услуги относятся:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- количество обоснованных жалоб.

К показателям оценки качества относятся:

- культура обслуживания (вежливость);
- качество результатов труда должностных лиц (профессиональное мастерство).

2.15.5. Показатели доступности, качества предоставления муниципальной услуги и их значения приведены в Приложении № 3 к настоящему регламенту.

2.16. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме

2.16.1. Предоставление муниципальной услуги может осуществляться через МКУ «МФЦ ЗАТО г. Заозерска» в порядке, установленном соглашением о взаимодействии.

В этом случае заявление представляется Заявителем в МКУ «МФЦ ЗАТО г. Заозерска».

2.16.2. Для получения муниципальной услуги возможна подача Заявителем документов в электронном виде с использованием федеральной государственной

информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг»: www.gosuslugi.ru.

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Общие положения

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления для предоставления муниципальной услуги;
- принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- направление информации о предоставлении муниципальной услуги или направление уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Последовательность действий по предоставлению муниципальной услуги отражена в блок-схеме согласно Приложению № 5 к настоящему регламенту.

3.1.2. Формы предоставления муниципальной услуги:

- индивидуальное информирование (в устной и в письменной форме).

3.2. Прием и регистрация заявления для предоставления муниципальной услуги

3.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление в образовательную организацию заявления:

- доставленного лично Заявителем (представителем Заявителя);
- направленного по почте;
- полученного в электронном виде;
- от МКУ «МФЦ ЗАТО города Заозерска».

3.2.2. Прием и регистрация заявления для предоставления муниципальной услуги на личном приеме.

Прием и регистрация заявления в образовательной организации, осуществляется должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию документов, в течение одного рабочего дня с момента поступления в образовательную организацию. Регистрация заявления производится в журнале регистрации входящей корреспонденции.

Предоставление муниципальной услуги в устной форме включает в себя следующие административные процедуры:

- обращение Заявителя за получением информации лично или по телефону;
- предоставление информации Заявителю или отказ в предоставлении информации.

3.2.3. Обращение Заявителя за получением информации лично или по телефону.

Основанием для индивидуального информирования в устной форме является обращение Заявителя в организацию лично или по телефону.

При индивидуальном информировании в устной форме ответ представляется в момент обращения.

3.2.4. Предоставление информации Заявителю или отказ в предоставлении информации.

Специалист образовательной организации, ответственный за предоставление муниципальной услуги, уточняет, какую информацию хочет получить Заявитель, определяет, относится ли указанный запрос к компетенции организации и дает ответы на поставленные Заявителем вопросы.

Максимальное время предоставления муниципальной услуги в устной форме составляет 30 минут.

В случае если рассмотрение поставленных в обращении вопросов не относится к информации, указанной в п. 2.3.2. настоящего административного регламента, Заявителю сообщается о невозможности предоставления интересующей его информации.

Устное обращение считается рассмотренным, когда в журнале регистрации исполнитель сделал соответствующую отметку с указанием результата рассмотрения.

В случае если на поставленные в обращении вопросы ответ не может быть дан непосредственно должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, Заявителю предлагается оформить письменное обращение для получения полного ответа.

3.2.5. Результатом исполнения административной процедуры по индивидуальному информированию Заявителей на основании обращений в устной форме являются:

- индивидуальное информирование Заявителей по существу обращений в устной форме;
- предложение о направлении обращения в письменной форме;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги с указанием причины отказа.

3.2.6. Предоставление муниципальной услуги при письменном обращении Заявителя включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления о предоставлении информации;
- рассмотрение заявления, предоставление в письменном виде информации либо мотивированного отказа.

3.2.7. Должностное лицо образовательной организации, ответственное за прием и регистрацию документов, ставит на заявлении отметку с указанием номера входящего документа и передает руководителю образовательной организации для резолюции.

3.3. Прием и регистрация заявления на предоставление муниципальной услуги в электронном виде

3.3.1. В случае поступления заявления через портал государственных и муниципальных услуг должностное лицо, ответственное за прием документов в

электронной форме с использованием программного обеспечения, в день поступления заявления:

- проверяет полноту и правильность заполнения заявления. Уведомление о получении заявления формируется в личном кабинете Заявителя на портале государственных и муниципальных услуг в автоматическом режиме;

- проверяет подлинность усиленной квалифицированной электронной подписи Заявителя с использованием системного криптографического программного обеспечения;

- формирует извещение о получении заявления, подписанное усиленной квалифицированной электронной подписью руководителя образовательной организации, и отправляет его Заявителю;

- проверяет отсутствие оснований для отказа в приеме заявления, указанных в пункте 2.7 настоящего регламента.

- в случае наличия оснований для отказа в приеме заявления, указанных в пункте 2.7 настоящего регламента:

- 1) формирует уведомление об отказе в приеме заявления с указанием причин отказа;

- 2) отправляет уведомление, подписанное усиленной квалифицированной электронной подписью руководителя образовательной организации;

- в случае отсутствия оснований для отказа в приеме заявления, указанных в пункте 2.7. настоящего регламента:

- 1) регистрирует заявление;

- 2) направляет информацию о регистрации заявления в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью руководителя образовательной организации, на портал государственных и муниципальных услуг;

- 3) распечатывает заявление и выполняет дальнейшие действия в соответствии с административными процедурами, указанными в пунктах 3.2.2, 3.2.3, 3.2.4. настоящего регламента.

3.4. Прием и регистрация заявления и документов от МКУ «МФЦ ЗАТО г. Заозерска» на предоставление муниципальной услуги

3.4.1. МКУ «МФЦ ЗАТО г. Заозерска» передает в образовательную организацию заявление и документы, полученные от Заявителя, в течение одного рабочего дня с момента получения запроса от Заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

3.4.2. В день поступления заявления и документов из МКУ «МФЦ ЗАТО г. Заозерска» должностное лицо образовательной организации, ответственное за делопроизводство, регистрирует их в базе данных входящей корреспонденции и передает руководителю образовательной организации или иному уполномоченному им лицу.

3.4.3. Руководитель образовательной организации либо иное уполномоченное им лицо в течение 1 рабочего дня со дня получения поступивших заявления и документов от должностного лица, ответственного за делопроизводство, визирует

заявление и передает должностному лицу образовательной организации, ответственному за делопроизводство.

3.4.4. Должностное лицо образовательной организации, ответственное за делопроизводство, в день получения заявления и документов от руководителя образовательной организации либо иного уполномоченного им лица передает заявление и документы должностному лицу образовательной организации, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.4.5. Должностное лицо образовательной организации, ответственное за предоставление муниципальной услуги, при получении документов от должностного лица, ответственного за делопроизводство:

- проверяет наличие всех документов, необходимых для исполнения муниципальной услуги, и их надлежащее оформление;

- проверяет правильность заполнения заявления и соответствие изложенных в нем сведений предоставленным документам.

3.4.6. Должностное лицо образовательной организации, ответственное за предоставление муниципальной услуги, в течение 1 рабочего дня со дня окончания проверки поступивших документов выполняет одно из следующих административных действий:

а) в случае наличия основания для отказа, указанного в пункте 2.8.1 настоящего регламента:

- подготавливает уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин их возврата в случае установления отсутствия необходимых документов либо несоответствия требованиям, установленным регламентом, и передает его вместе с документами руководителю образовательной организации или иному уполномоченному им должностному лицу;

б) в случае отсутствия основания для отказа, указанного в пункте 2.8.1 настоящего регламента, заполняет уведомление о приеме заявления и документов.

3.4.7. Руководитель образовательной организации или иное уполномоченное им должностное лицо в течение 1 рабочего дня со дня получения от должностного лица образовательной организации, ответственного за предоставление муниципальной услуги, письма о возвращении документов заявителю или заполненного уведомления о приеме заявления и документов, подписывает его и передает вместе с документами должностному лицу образовательной организации, ответственному за делопроизводство.

3.4.8. Должностное лицо образовательной организации, ответственное за делопроизводство, в день получения от руководителя образовательной организации или иного уполномоченного им должностного лица подписанного письма о возвращении документов заявителю с документами или заполненного уведомления о приеме заявления и документов регистрирует его в базе данных исходящей документации, направляет заявителю простым почтовым отправлением.

3.5. Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги

3.5.1. Руководитель образовательной организации в течение 1 рабочего дня со дня получения заявления рассматривает его, выносит резолюцию с указанием фамилии должностного лица образовательной организации, ответственного за предоставление муниципальной услуги по данному заявлению.

3.5.2. Должностное лицо образовательной организации, ответственное за предоставление муниципальной услуги, в течение 3 рабочих дней со дня поступления ему заявления определяет основания для предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.5.3. При предоставлении муниципальной услуги должностное лицо образовательной организации, ответственное за предоставление муниципальной услуги, готовит Заявителю информацию о предоставлении муниципальной услуги.

3.5.4. При отказе в предоставлении муниципальной услуги должностное лицо образовательной организации, ответственное за предоставление муниципальной услуги, готовит Заявителю уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги с объяснением причин отказа.

3.5.5. Информация о предоставлении муниципальной услуги либо уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги с объяснением причин отказа передается для согласования и подписания руководителю образовательной организации. Руководитель образовательной организации подписывает информацию о предоставлении муниципальной услуги либо уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги с объяснением причин отказа в течение одного рабочего дня.

3.6. Предоставление муниципальной услуги или направление уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги

3.6.1. Должностное лицо образовательной организации, ответственное за предоставление муниципальной услуги, организует доступ к электронному дневнику, электронному журналу или направляет уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги не позднее следующего рабочего дня после подписания.

3.6.2. Организация доступа пользователей к системе электронный дневник, электронный журнал успеваемости осуществляется через Интернет в течение 7 рабочих дней с момента принятия решения о предоставлении муниципальной услуги.

3.6.3. Образовательная организация самостоятельно размещают информацию в базе данных в системе электронный дневник, электронный журнал успеваемости.

3.6.4. Заявителю предоставляется авторизированный доступ к информации, ограниченной сведениями, которые являются персональными данными либо самого получателя услуги, либо только того обучающегося, чьим родителем или законным представителем является Заявитель.

3.6.5. Заявителю предоставляются сведения о ходе и содержании образовательного процесса, в том числе расписание занятий на текущий учебный период, перечень изучаемых тем и содержание выдаваемых обучающемуся домашних заданий на уроках текущего учебного периода.

3.6.6. Заявителю предоставляются результаты текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации обучающегося, включая сведения об оценках успеваемости, сведения о содержании занятий и работ, по результатам которых получены оценки.

3.6.7. Заявителю предоставляются сведения о посещаемости уроков учащимся за текущий учебный период.

3.6.8. Образовательная организация обеспечивает своевременное заполнение электронных журналов успеваемости обучающихся, своевременный ввод и обновление расписания занятий.

3.6.9. Получение информации из системы электронный дневник, электронный журнал успеваемости через интернет-соединение осуществляется Заявителем самостоятельно.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением муниципальной услуги, положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений должностными лицами образовательной организации

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением административных процедур по предоставлению муниципальной услуги и исполнением настоящего регламента осуществляется руководителем образовательной организации.

4.1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения должностными лицами образовательной организации, ответственными за предоставление муниципальной услуги, настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Порядок и периодичность осуществления проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и форма контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, в том числе проверок по конкретным обращениям граждан. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексная проверка) либо отдельные вопросы (тематическая проверка).

4.2.2. Плановые проверки проводятся не реже одного раза в год.

4.2.3. Внеплановые проверки осуществляются на основании приказа руководителя образовательной организации.

4.2.4. Результаты проверок оформляются в виде справки произвольной формы, в которой отмечаются выявленные в ходе проверки недостатки (если такие будут обнаружены) и дают предложения по их устранению.

4.2.5. По результатам проверок руководитель образовательной организации дает указания по устранению выявленных нарушений полноты и качества предоставления муниципальной услуги и контролирует их исполнение.

4.3. Ответственность должностных лиц образовательной организации, ответственных за предоставление муниципальной услуги, за решения и действия (бездействие), принимаемых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги

4.3.1. Должностные лица образовательной организации, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка проведения административных процедур, установленных регламентом.

4.3.2. Персональная ответственность должностного лица образовательной организации, ответственного за предоставление муниципальной услуги, закрепляется в его должностной инструкции в соответствии с требованиями законодательства.

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте.

4.4.2. Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение в адрес образовательной организации с просьбой о проведении проверки соблюдения и исполнения положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

В 30-дневный срок с момента поступления в образовательную организацию обращения граждан, их объединений или организаций, обратившимся гражданам, их объединениям или организациям направляется информация о результатах проведенной проверки.

5. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА, А ТАКЖЕ ПРИНИМАЕМОГО ИМ РЕШЕНИЯ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) образовательной организации, ее должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги (далее - жалоба).

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушения срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушения срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требования у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у Заявителя;
- 5) отказа в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;
- 6) затребования с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;
- 7) отказа образовательной организации, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба рассматривается Управлением ОКСиМП при нарушении порядка предоставления муниципальной услуги, вследствие решений и действий (бездействия) образовательной организации, ее должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги.

Жалобы на решения, принятые руководителем Управления ОКСиМП, подаются в Администрацию ЗАТО города Заозерска.

5.4. Рекомендуемая форма жалобы приведена в Приложении № 4 к Административному регламенту. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу или должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства Заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения Заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) образовательной организации или должностного лица образовательной организации ответственного за предоставление услуги;

- доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) образовательной организации, должностного лица образовательной организации. Заявителем могут быть предоставлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

5.5. В досудебном (внесудебном) порядке Заявители имеют право обратиться с жалобой в Управление ОКСиМП в письменной форме по почте, через МКУ «МФЦ ЗАТО города Заозерска», с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Управления ОКСиМП, ЕПГУ, РПГУ, а также при проведении личного приема граждан.

Жалобы на решения, принятые начальником Управления ОКСиМП, подаются Главе Администрации ЗАТО города Заозерска по адресу: 184310, Мурманская область, город Заозерск, пер. Школьный, дом 1; приемная тел. (815) 56-315-00;

При поступлении жалобы, многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в Управление ОКСиМП в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и Управлением ОКСиМП (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги МКУ «МФЦ ЗАТО города Заозерска» рассматривается Управлением ОКСиМП, заключившей соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Управлении ОКСиМП.

Прием жалоб осуществляется:

- по адресу: 184310, Мурманская область, г. Заозерск, улица Генерала Чумаченко, дом 4; тел. (81556) 3-16-09,

e-mail: uprobr@zatozaozersk.ru

В электронной форме жалоба может быть подана Заявителем посредством:

- информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

- официального сайта Управления ОКСиМП (адрес: uprobr@zatozaozersk.ru);

- регионального портала государственных и муниципальных услуг (адрес: 51.gosuslugi.ru).

5.6. Жалоба, поступившая в Управление ОКСиМП или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5.8.3 Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность Заявителя, не требуется.

5.7. Управление ОКСиМП обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб;
- информирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги или их должностных лиц посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на региональном портале;
- консультирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;
- заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи Заявителям результатов рассмотрения жалоб.

5.8. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения и действия (бездействия) Управления ОКСиМП, предоставляющего муниципальную услугу или его должностных лиц является получение от Заявителя жалобы в письменной форме (в том числе при личном приеме) или в электронном виде.

5.8.1. Руководитель Управления ОКСиМП проводит личный прием Заявителей по предварительной записи.

5.8.2. Запись Заявителей проводится должностным лицом Управления ОКСиМП, ответственным за делопроизводство, при личном обращении, при обращении по электронной почте или с использованием средств телефонной связи.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство и осуществляющее запись Заявителя на личный прием, информирует Заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа должностное лицо, ответственное за организацию личного приема граждан, оформляет карточку личного приема гражданина (в бумажном и (или) электронном виде) и заносит в нее содержание жалобы Заявителя.

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

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

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

в) 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.

5.8.4. Заявитель имеет право запросить в образовательной организации информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.8.5. Письменные жалобы граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном Административным регламентом порядке. О принятии письменной жалобы Заявителя должностное лицо, проводившее личный прием граждан, производит запись в карточке личного приема гражданина и передает ее должностному лицу, ответственному за делопроизводство, в течение одного рабочего дня.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, обязано:

- зарегистрировать жалобу;
- передать жалобу руководителю Управления ОКСиМП.

5.8.6. Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в день получения письменной жалобы, в том числе в электронной форме:

- распечатывает жалобу, поступившую в электронной форме;
- регистрирует жалобу в системе электронного документооборота (СЭДО), вносит в журнал учета входящих документов: порядковый номер записи (входящий номер); дату и время приема жалобы с точностью до минуты; фамилию и инициалы имени и отчества (наименование) Заявителя; общее количество документов и общее количество листов в документах;

- проставляет на жалобе штамп Управления ОКСиМП и указывает входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в книгу учета поступающей корреспонденции); при последующей работе с жалобой на всех этапах его рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер.

- оформляет расписку по установленной форме в двух экземплярах, один из которых передается Заявителю (при поступлении документов почтой направляет заявителю расписку почтой в день регистрации жалобы), второй экземпляр прикладывает к поступившей жалобе.

Расписка должна содержать следующую информацию:

- а) дата предоставления жалобы;
- б) фамилия и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя;

- в) перечень документов, с указанием их наименования и реквизитов;
- г) количество листов в каждом документе;
- д) входящий номер;
- е) фамилия, инициалы имени и отчества и должность лица, принявшего документы и его подпись;
- ж) телефон, электронная почта, по которой заявитель может узнать о стадии рассмотрения документов.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в течение одного рабочего дня со дня регистрации жалобы передает принятую жалобу руководителю Управления ОКСиМП.

5.8.7. Получив письменную жалобу Заявителя руководитель Управления ОКСиМП, назначает уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо.

5.8.8. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо рассматривает жалобу и в случае если доводы, изложенные в жалобе, входят в компетенцию образовательной организации подготавливает проект решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении, а также проект мотивированного письменного ответа о принятом руководителем Управления ОКСиМП решении о результатах рассмотрения жалобы, и передает их на подпись руководителю Управления ОКСиМП.

5.8.9. По результатам рассмотрения жалобы руководитель Управления ОКСиМП принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных образовательной организацией, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме акта Управления ОКСиМП.

Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений Заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. По желанию Заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть предоставлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) образовательной организацией, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.9. Жалоба, поступившая в Управление ОКСиМП, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления ОКСиМП, должностного лица Управления ОКСиМП, 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.

Ответ на жалобу, поступившую в Управление ОКСиМП или должностному лицу в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанной в жалобе, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа (учреждения), вид которой установлен законодательством Российской Федерации, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

5.9. В ответе по результатам рассмотрения жалобы уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом указываются:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - 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 (последнее - 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 муниципальной услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.10. В случае если доводы, изложенные в жалобе не входят в компетенцию Управления ОКСиМП, уполномоченного на рассмотрение жалобы должностное лицо в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации обеспечивает направление жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует Заявителя о перенаправлении жалобы.

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

5.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.13. Управление ОКСиМП отказывает в удовлетворении жалобы 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 настоящих Правил в отношении того же Заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.14. Управление ОКСиМП вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- если в жалобе не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- при получении жалобы, в тексте которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, организация, уполномоченная на рассмотрение жалобы вправе оставить жалобу без ответа и сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

- если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

- если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, должностное лицо ответственное за рассмотрение жалобы вправе принять решение о безоснованности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в уполномоченный на рассмотрение жалобы орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

5.15. Если Заявитель не удовлетворён решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

5.16. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения обращений, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.

5.17. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц Управления ОКСиМП, а также решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть оспорены в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда лицу стало известно о таком решении, действии (бездействии).

БЛОК–СХЕМА
последовательности действий при предоставлении услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося в муниципальном образовательном учреждении, ведение дневника и журнала успеваемости»



Приложение № 2
к административному регламенту

Директору МОУ СОШ № _____

_____ (Ф.И.О.)
От _____
(Ф.И.О. родителя (законного представителя))

Место регистрации _____
(адрес)

Телефон _____

Заявление

Прошу предоставлять информацию о текущей успеваемости моего ребенка (сына, дочери)

_____,
(фамилия, имя, отчество)
обучающегося _____ класса, в электронном дневнике по следующему
адресу электронной почты _____
(адрес электронной почты)

« _____ » _____ 20 _____ г. _____
(Подпись)

(расшифровка)

Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги
«Название услуги»

№	Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги	Нормативное значение показателя
Показатели доступности предоставления государственной услуги		
1.	% заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут	100%
2.	% заявителей, удовлетворенных графиком работы учреждений	100%
3.	Соблюдение сроков предоставления государственной услуги (% случаев предоставления услуги в установленный срок с момента приема документов)	100%
4.	Количество обоснованных жалоб	0
5.	Наличие на информационных стендах информационных и инструктивных документов	100%
6.	Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги	1
Показатели качества предоставления государственной услуги		
7.	Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой услуге	100%
8.	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (% заявителей, обратившихся за консультацией)	100%
9.	% заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью) персонала	100%
10.	% заявителей, удовлетворенных качеством результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство)	100%

Начальнику Управления ОКСиМП
Администрации ЗАТО г. Заозерска

от _____
(Ф.И.О. родителя/законного представителя)

Проживающего по адресу:

Контактный
телефон: _____

E-mail _____

ЖАЛОБА

Излагается суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия) с указанием должности, фамилии, имени, отчества должностного лица, решение, действия которого нарушают права и законные интересы заявителя.

(При необходимости прилагаются копии документов).

Ответ прошу направить по почте:

_____ (почтовый или электронный адрес)

« _____ » _____ 20 _____ г.
(подпись заявителя) (расшифровка подписи)

Информация об организациях, выполняющих муниципальную услугу

№ п/п	Название ОУ в соответствии с уставом	Ф.И.О. руководителя ОУ	Адрес учреждения	телефоны	факс	Адрес официального сайта	Электронный адрес
1.	Управление образования, культуры, спорта и молодежной политики Администрации ЗАТО г. Заозёрска	Голубенко Ирина Николаевна, начальник	184310, Мурманская обл. г. Заозёрск, ул. Чумаченко, д.4	(81556) 3-16-08 (81556) 3-16-09	(81556)3-16-09	www.pprobrazaoz.bget.ru	uprobr@zatozaozersk.ru
Общеобразовательные организации							
2.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №288 с углубленным изучением отдельных предметов имени Героя Советского Союза Л.Г.Осипенко» (СОШ №288)	Киргеева Татьяна Ивановна, И.о. директора	184310, Мурманская область, г.Заозерск, улица Колышкина, д.16	(81556)3-15-45, (81556)3-15-46, (81556)3-15-48	(81556)3-15-45, (81556)3-15-48	zao.murmansk.su	zaozersk288@mail.ru

3.	Муниципальное образовательное учреждение «Средняя образовательная школа №289 с углубленным изучением отдельных предметов» (МОУ СОШ №289)	Кондратенко Ирина Владимировна, директор	184310, Мурманская область, г.Заозерск, улица Мира, дом 5А;	(81556)3-25-95, (81556)3-26-02, (81556)3-26-03, (81556)3-15-60	(81556)3-26-03	289zaozerska.ucoz.ru	direktor_289@yandex.ru
----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------	----------------	----------------------	--------------------------------------------------------------------

