

УТВЕРЖДЕН

приказом комитета
образования города Курска
от «14» декабря 2016 года
№ 731

РЕГЛАМЕНТ

по предоставлению муниципальными образовательными учреждениями
муниципальной услуги «Предоставление информации о текущей
успеваемости учащегося в муниципальном образовательном учреждении, ведение
электронного дневника и электронного журнала успеваемости»

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования регламента.

Регламент по предоставлению муниципальными образовательными учреждениями муниципальной услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося в муниципальном образовательном учреждении, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» (далее соответственно – регламент, муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги.

Регламент устанавливает сроки и последовательность действий (административных процедур) по предоставлению муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством.

Муниципальная услуга направлена на реализацию права родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся на получение информации с содержанием образовательного процесса и об оценках успеваемости обучающихся.

1.2. Круг заявителей.

Заявителями муниципальной услуги (далее – заявитель) являются:

родители (законные представители) несовершеннолетних граждан – в отношении своего несовершеннолетнего ребенка (детей), обучающегося в муниципальном образовательном учреждении;
совершеннолетние обучающиеся.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги:

1.3.1. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги и о ходе ее предоставления осуществляется:

непосредственно работниками муниципального образовательного учреждения в помещениях муниципального образовательного учреждения при личном обращении заявителя, с использованием средств почтовой, телефонной и факсимильной связи, электронной почты;

путем размещения информации на информационном стенде в муниципальном образовательном учреждении и на официальном сайте муниципального образовательного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

посредством публикаций в средствах массовой информации;

посредством размещения информации в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и региональной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Курской области».

1.3.2. Сведения о месте нахождения, справочных телефонах, факсе, адресе официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», адресе электронной почты учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, приведены в

приложении 1 к настоящему регламенту.

График работы муниципального образовательного учреждения, график личного приема заявителей в муниципальном образовательном учреждении размещается на официальном сайте такого учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационном стенде в помещениях учреждения.

Информация о месте нахождения, справочных телефонах, факсе, адресе официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», адресе электронной почты комитета образования города Курска (далее – Комитет):

адрес места нахождения: 305004, город Курск, улица Радищева, дом 103;

телефон приемной: (4712) 58-54-76;

телефоны отдела общего образования Комитета: (4712) 74-02-83, 58-54-81;

факс отдела общего образования Комитета: (4712) 58-54-81;

телефон/факс заместителя председателя Комитета по образовательной деятельности: (4712) 51-31-19;

адрес официального сайта Комитета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: kursk-komobr.ru;

адрес электронной почты Комитета: e-mail: komobrkursk@yandex.ru;

адрес электронной почты отдела общего образования Комитета: e-mail: ottdelshkol@yandex.ru.

График работы Комитета:

понедельник – пятница: с 09.00 часов до 18.00 часов;

перерыв на обед: с 13.00 часов до 14.00 часов;

выходные дни: суббота, воскресенье, нерабочие праздничные дни;

в предпраздничные дни время

1.3.3. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги и о ходе ее предоставления осуществляется бесплатно.

Информирование осуществляется на русском языке, как в устной, так и в письменной и электронной форме.

Основными требованиями к информированию заявителей являются:

соблюдение конфиденциальности информации;

достоверность предоставляемой информации;

четкость, простота и ясность в изложении информации;

полнота информации;

наглядность форм предоставляемой информации (при письменном информировании);

удобство и доступность получения информации;

оперативность предоставления информации.

1.3.4. Информирование заявителей организуется следующим образом:

индивидуальное информирование (устное, письменное, электронное);

публичное информирование.

1.3.5. Индивидуальное устное информирование осуществляется работниками муниципального образовательного учреждения при обращении заявителей за информацией лично (в том числе по телефону).

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Работник муниципального образовательного учреждения принимает все необходимые меры для предоставления заявителю полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других работников такого учреждения.

Ответ на устное обращение с согласия заявителя дается устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в устном обращении вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим регламентом.

В случае если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного муниципального образовательного учреждения, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник муниципального образовательного учреждения может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменной форме либо предложить возможность повторного консультирования по телефону через определенный промежуток времени (но не более 3 рабочих дней), а также возможность ответного звонка работника муниципального образовательного учреждения заявителю для разъяснения.

1.3.6. При ответах на телефонные звонки и устные обращения работники муниципального образовательного учреждения подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по всем интересующим их вопросам.

При ответе на телефонные звонки работники муниципального образовательного учреждения, сняв трубку, должны назвать учреждение, в которое обратился заявитель, свои фамилию, имя, отчество (при наличии), занимаемую должность. Во время разговора работники муниципального образовательного учреждения должны четко произносить слова, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор, в том числе по причине поступления звонка на другой аппарат.

1.3.7. Письменное информирование осуществляется в письменной форме за подписью руководителя муниципального образовательного учреждения (исполняющего обязанности руководителя муниципального образовательного учреждения). Письменный ответ предоставляется в простой, четкой и понятной форме и должен содержать фамилию, имя, отчество (при наличии) и номер телефона исполнителя.

Письменный ответ по существу поставленных в заявлении вопросов направляется заявителю в течение 30 календарных дней со дня регистрации заявления в муниципальном образовательном учреждении, за исключением следующих случаев:

- отсутствие в письменном заявлении фамилии гражданина, направившего заявление, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

- письменное заявление содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица муниципального образовательного учреждения, а также членов его семьи. В этом случае заявителю письменно сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

- письменное заявление не поддается прочтению;

- если ответ по существу поставленного в заявлении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- запрашиваемая информация не относится к компетенции муниципального образовательного учреждения в соответствии с настоящим регламентом;

- наличие данного заявителю ранее ответа по существу поставленных в письменном заявлении вопросов;

- в письменном заявлении обжалуется судебное решение.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в заявлении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить заявление.

Ответ на заявление, поступившее в муниципальное образовательное учреждение в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в заявлении или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в заявлении.

1.3.8. Публичное информирование о муниципальной услуге и о порядке ее предоставления осуществляется муниципальным образовательным учреждением путем размещения информации на информационном стенде в помещении муниципального образовательного учреждения, а также с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе посредством размещения информации на официальном сайте муниципального образовательного учреждения в информационно-

телекоммуникационной сети «Интернет».

Муниципальное образовательное учреждение приказом назначает лицо, ответственное за размещение соответствующей информации на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационном стенде в помещении учреждения.

1.3.9. Заявитель может получить информацию о муниципальной услуге, о порядке ее предоставления и о ходе и результатах ее предоставления из федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и региональной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Курской области». Порядок размещения и получения указанной информации регламентируется действующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги – «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося в муниципальном образовательном учреждении, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальная услуга предоставляется подведомственными комитету образования города Курска муниципальными образовательными учреждениями, реализующими основную общеобразовательную программу начального общего образования, основного общего образования, среднего общего образования (далее – учреждение), согласно приложению 1 к настоящему регламенту.

Учреждение осуществляет работу по предоставлению информации о текущей успеваемости учащегося в учреждении, ведению электронного дневника и электронного журнала успеваемости.

Муниципальная услуга предоставляется в учреждении руководителем учреждения и иными работниками, за которыми закреплено ее предоставление в соответствии с должностной инструкцией и (или) возложено ее предоставление приказом руководителя учреждения.

Комитет образования города Курска (далее – Комитет) осуществляет организацию и контроль предоставления муниципальной услуги.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Конечными результатами предоставления муниципальной услуги являются:

получение заявителем по его заявлению (далее – обращение) официальной и достоверной информации о текущей успеваемости обучающегося в учреждении;

получение заявителем актуальной и достоверной информации о текущей успеваемости учащегося в учреждении в форме электронного дневника, который наряду с оценками текущей успеваемости обучающегося может содержать следующие сведения:

сведения о ходе и содержании образовательного процесса, в том числе годовой календарный учебный график, расписание занятий на текущий учебный год, 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 год.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в течение учебного года и носит заявительный характер.

2.4.1. Время индивидуального устного информирования (в том числе по телефону) заявителя работником учреждения не может превышать 20 минут. При отсутствии очереди время индивидуального устного информирования не может превышать 30 минут.

2.4.2. Срок рассмотрения письменного и электронного обращения о предоставлении муниципальной услуги и направления заявителю ответа по существу – не более 30 календарных дней со дня регистрации обращения в учреждении.

2.4.3. Максимальный срок непосредственного предоставления муниципальной услуги с момента подачи заявителем в учреждение заявления о предоставлении информации о текущей успеваемости учащегося в учреждении в форме электронного дневника – не более 10 рабочих дней.

2.4.4. Размещение информации о муниципальной услуге на информационном стенде в помещении учреждения, а также с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе посредством размещения на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» – по мере поступления информации.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации (официальный текст Конституции РФ с внесенными в нее поправками от 21.07.2014 опубликован в «Собрании законодательства РФ» 04.08.2014 № 31;

Гражданским кодексом Российской Федерации, часть первая («Собрание законодательства РФ», 05.12.1994, № 32, ст. 3301; «Российская газета», 08.12.1994, № 238-239);

Семейным кодексом Российской Федерации от 29.12.1995 № 223-ФЗ (Собр. законов РФ; 01.01.1996 № 1, ст. 16)

Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 06.10.2003, № 40, ст. 3822; «Парламентская газета», 08.10.2003, № 186; «Российская газета», 08.10.2003, № 202);

Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» («Российская газета» № 234, 02.12.1995);

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета», 29.07.2006, № 165);

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010);

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета», № 165, 29.07.2006);

Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 30.12.2012; «Собрание законодательства РФ», 31.12.2012, № 53 (ч. 1), ст. 7598);

Законом Курской области от 09.12.2013 № 121-ЗКО «Об образовании в Курской области» (официальный сайт Администрации Курской области <http://adm.rkursk.ru>, 10.12.2013);

Уставом города Курска («Городские известия», 05.06.2007, № 67-68);
постановлением Администрации города Курска от 29.12.2011 № 4017 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг» («Городские известия», № 6, 17.01.2012);

постановлением Администрации города Курска от 18.02.2013 № 546 «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) отраслевых и территориальных органов Администрации города Курска и их должностных лиц, муниципальных служащих отраслевых и территориальных органов Администрации города Курска» («Городские известия», № 23-

24, 23.02.2013);

иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Курской области и города Курска, регламентирующими правоотношения в сфере образования.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Для предоставления информации о текущей успеваемости обучающегося в учреждении заявитель представляет в учреждение заявление о предоставлении муниципальной услуги, выраженное в устной, письменной или в форме электронного документа форме.

Заявление составляется заявителем в произвольной форме.

Заявитель в своем письменном заявлении в обязательном порядке указывает:

наименование учреждения, в которое направляется заявление, либо фамилию, имя, отчество руководителя учреждения, либо должность соответствующего должностного лица;

свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации заявления;

суть заявления;

ставит личную подпись и дату.

Заявитель в своем заявлении, направляемом в форме электронного документа, в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), суть заявления, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2.6.2. Для предоставления информации о текущей успеваемости учащегося в учреждении в форме электронного дневника заявитель (родитель, законный представитель несовершеннолетнего ребенка, совершеннолетний обучающийся) представляет в учреждение заявление по установленной форме о предоставлении муниципальной услуги.

Форма заявления родителя (законного представителя) несовершеннолетнего ребенка о предоставлении муниципальной услуги приведена в приложении 2 к настоящему регламенту.

Заявитель может представить заявление как в письменной, так и в электронной форме.

Заявление должно быть заполнено на русском языке, либо переведено на русский язык и нотариально заверено.

Заявление может быть оформлено от руки или машинным способом, распечатано посредством электронных печатающих устройств.

К заявлению должно быть приложено письменное согласие заявителя на обработку его персональных данных, данных его несовершеннолетнего ребенка. Примерная форма такого согласия приведена в приложении 3 к настоящему регламенту.

2.6.3. Учреждение не вправе требовать от заявителя:

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

2.6.4. Сведения, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, участвующего в предоставлении муниципальной услуги.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с

нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению в учреждение в рамках межведомственного информационного взаимодействия, не установлен.

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

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, нет.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.9.1. Предоставление муниципальной услуги может быть приостановлено в следующих случаях:

при поступлении от заявителя письменного заявления о приостановлении (прекращении) предоставления муниципальной услуги;

непосещение обучающимся учебных занятий в течение учебного года по различным причинам;

окончание учебного года.

2.9.2. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

отсутствие в письменном обращении фамилии заявителя, направившего

обращение, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица учреждения, а также членов его семьи;

письменное обращение не поддается прочтению;

представление неполного пакета документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

отсутствие в представленном пакете документов необходимой для предоставления муниципальной услуги информации или (и) наличие в таких документах неполной, недостоверной, искаженной информации (данных);

запрашиваемая информация касается персональных данных третьих лиц, если не представлены подтверждающие документы, устанавливающие право представлять интересы таких лиц;

отказ заявителя предъявить при личном обращении (приеме) документ, удостоверяющий его личность;

несоответствие категории заявителей, указанной в пункте 1.2. раздела I настоящего регламента;

обращение заявителя в учреждение, в котором он не обучается (не обучается его ребенок);

запрашиваемая информация не относится к компетенции учреждения.

2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не установлен.

2.11. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной

услуги при индивидуальном устном информировании (консультировании) не может превышать 15 минут.

2.13. Срок и порядок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги при личном обращении заявителя – в течение 15 минут.

Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги при других способах поступления заявления – в день его поступления в учреждение.

Заявление о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в учреждении в установленном порядке.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов (заявлений) о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.14.1. Прием заявителей осуществляется работником учреждения в помещениях учреждения в соответствии с графиком его работы.

2.14.2. Вход в помещение учреждения оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей его наименование. На двери приемной руководителя и иных должностных лиц учреждения размещается информационная табличка, содержащая номер кабинета, фамилию, имя, отчество (при наличии), должность должностных лиц, график их работы, в том числе график личного приема.

2.14.3. Для ожидания, приема заявителей и заполнения ими заявления о предоставлении муниципальной услуги в помещениях учреждения отводятся места, оборудованные столом и стульями (кресельными секциями или скамьями), количество которых определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении учреждения. На столе должны находиться писчая бумага и канцелярские принадлежности (шариковые ручки).

2.14.4. Рабочие места руководителя учреждения и иных должностных лиц учреждения, ответственных за предоставление муниципальной услуги, оборудуются: рабочими столами и стульями, компьютером с доступом к информационным системам;

средствами связи, оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме предоставлять муниципальную услугу.

2.14.5. В помещении учреждения оборудуется место для информирования посетителей о предоставлении муниципальной услуги, в котором размещается информационный стенд. Информационный стенд располагается на уровне человеческого роста, должен быть функциональным и может быть оборудован карманами формата А4 для размещения в них информационных листов.

Комитет осуществляет меры по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами, которые включают:

возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;

содействие со стороны должностных лиц, при необходимости, инвалиду при входе в объект и выходе из него;

оказание должностными лицами инвалидам необходимой помощи, связанной с разъяснением в доступной для них форме порядка предоставления и получения услуги, оформлением необходимых для ее предоставления документов, ознакомлением инвалидов с размещением кабинетов, последовательностью действий, необходимых для получения услуги;

предоставление инвалидам возможности получения государственной услуги в электронном виде с учетом ограничений их жизнедеятельности;

оказание должностными органами исполнительной власти Курской области, подведомственных органов и организаций иной необходимой инвалидам помощи в

преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами, в соответствии с требованиями, установленными законодательством РФ о социальной защите инвалидов.

Информационный стенд должен содержать актуальную и исчерпывающую информацию о муниципальной услуге.

Учреждение в обязательном порядке размещает на информационном стенде для ознакомления посетителей следующие документы:

- копию текста или копию отдельных положений из текста настоящего регламента;
- почтовый адрес и адрес электронной почты учреждения, адрес официального сайта учреждения и Комитета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- фамилии, имена, отчества (при наличии) и контактные телефоны руководителя и других работников учреждения, ответственных за предоставление муниципальной услуги;

- график их работы, в том числе график личного приема;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые заявитель должен самостоятельно представить в учреждение;

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и подлежащих получению учреждением в рамках межведомственного информационного взаимодействия (в случае если такой перечень установлен настоящим регламентом), с указанием права заявителя на представление в учреждение указанных документов по собственной инициативе;

- образец заполнения заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- копию Устава учреждения;

- копию лицензии на право ведения образовательной деятельности (с приложениями);
- копию свидетельства о государственной аккредитации учреждения (с приложениями).

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.15.1. Показатели доступности муниципальной услуги:

- время ожидания при предоставлении муниципальной услуги;
- количество документов, требуемых для получения муниципальной услуги;
- достоверность информации о предоставлении муниципальной услуги;
- своевременное полное информирование о муниципальной услуге и о ходе ее предоставления посредством различных форм информирования, предусмотренных настоящим регламентом;

- четкость, простота и ясность в изложении информации.

2.15.2. Показатели качества муниципальной услуги:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и условий ожидания при предоставлении муниципальной услуги;
- обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги;
- отсутствие обоснованных жалоб по предоставлению муниципальной услуги;
- культура обслуживания заявителей;
- ресурсное обеспечение исполнения регламента.

2.16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Предоставлением муниципальной услуги в электронной форме является предоставление муниципальной услуги с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.

При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме осуществляется:

- предоставление в установленном порядке полной, актуальной и достоверной информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге;

- подача заявителем заявления и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и прием таких заявления и документов Комитетом с использованием информационно-технологической и

коммуникационной инфраструктуры

получение заявителем сведений о ходе выполнения заявления о предоставлении муниципальной услуги;

получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги;

иные действия, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

III. 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. Исчерпывающий перечень административных процедур при предоставлении муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги;

рассмотрение заявления и предоставление заявителю ответа (информации);

ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении 5 к настоящему административному регламенту.

3.2. Прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги.

3.2.1. Основанием для начала данной процедуры является обращение заявителя с заявлением о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

3.2.2. Личный прием заявителей осуществляется руководителем учреждения (исполняющим обязанности руководителя учреждения) и другими работниками (работником) учреждения, ответственными за предоставление муниципальной услуги, в соответствии с графиком приема граждан.

Во время личного приема заявитель делает устное заявление либо оставляет письменное заявление о предоставлении муниципальной услуги.

Содержание устного заявления на личном приеме у руководителя учреждения (исполняющего обязанности руководителя учреждения) и устного ответа заносится в карточку личного приема заявителя.

Ответ на устное заявление с согласия заявителя дается устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в устном заявлении вопросов.

В случае если в устном заявлении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.2.3. Работник учреждения, осуществляющий информирование заявителя в ходе личного приема, принимает письменное заявление заявителя (вместе с приложенными к нему документами при наличии их у заявителя) и передает его для регистрации работнику учреждения, ответственному за учет поступающей (входящей) в учреждение корреспонденции, который регистрирует заявление в журнале регистрации обращений (электронной базе данных учета) в соответствии с требованиями делопроизводства.

По желанию заявителя при приеме и регистрации его письменного заявления на втором экземпляре работник учреждения, осуществляющий прием, проставляет отметку о принятии заявления с указанием даты и номера его регистрации.

Максимальный срок выполнения административного действия по регистрации письменного заявления заявителя при его личном обращении в учреждение не должен превышать 15 минут.

3.2.4. Заявление заявителя о предоставлении муниципальной услуги, направленное в учреждение посредством почтовой или электронной связи, принимается работником учреждения, ответственным за учет поступающей (входящей) в учреждение корреспонденции, и регистрируется им в журнале регистрации обращений (электронной

базе данных учета) в соответствии с требованиями делопроизводства.

Максимальный срок выполнения административного действия по приему и регистрации заявления заявителя при его направлении в учреждение посредством почтовой или электронной связи – в день его поступления в учреждение.

3.2.5. Прошедшие регистрацию заявления о предоставлении муниципальной услуги в тот же день передаются работником учреждения, ответственным за учет поступающей (входящей) в учреждение корреспонденции, для рассмотрения руководителю учреждения, а в случае его отсутствия – исполняющему обязанности руководителя учреждения.

3.2.6. Результатом данной административной процедуры является получение руководителем учреждения (исполняющим обязанности руководителя учреждения) зарегистрированного заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

3.3. Рассмотрение заявления и предоставление заявителю ответа (информации).

3.3.1. Основанием для начала данной административной процедуры является получение руководителем учреждения (исполняющим обязанности руководителя учреждения) зарегистрированного заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

3.3.2. Руководитель учреждения (исполняющий обязанности руководителя учреждения) не позднее одного рабочего дня, следующего за днем получения зарегистрированного в учреждении заявления, принимает решение о направлении его на рассмотрение работнику учреждения, ответственному за предоставление муниципальной услуги (далее – исполнитель), и возвращает работнику учреждения, ответственному за учет поступающей (входящей) в учреждение корреспонденции, заявление заявителя со своей резолюцией, содержащей фамилию и инициалы исполнителя и данное ему поручение.

Работник учреждения, ответственный за учет поступающей (входящей) в учреждение корреспонденции, в соответствии с требованиями делопроизводства передает исполнителю заявление заявителя. Максимальный срок выполнения данного административного действия не должен превышать 30 минут.

3.3.3. Исполнитель:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение заявления;

устанавливает наличие либо отсутствие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги в соответствии с настоящим регламентом;

устанавливает наличие либо отсутствие оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги в соответствии с настоящим регламентом;

осуществляет сбор и формирование запрашиваемой информации;

готовит проект ответа по существу либо проект мотивированного ответа об отказе в предоставлении муниципальной услуги и представляет его руководителю учреждения (исполняющему обязанности руководителя учреждения) не позднее чем за 4 календарных дня до истечения сроков, установленных настоящим регламентом для рассмотрения заявлений о предоставлении муниципальной услуги.

3.3.4. Руководитель учреждения (исполняющий обязанности руководителя учреждения) в течение одного рабочего дня подписывает ответ по существу либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги и передает его на регистрацию работнику учреждения, ответственному за учет поступающей (входящей) в учреждение корреспонденции.

3.3.5. Работник учреждения, ответственный за учет поступающей (входящей) в учреждение корреспонденции, в течение 30 минут регистрирует ответ в соответствии с требованиями делопроизводства.

Указанный работник учреждения, исполнитель или иной работник учреждения, ответственный за выполнение данного административного действия, обеспечивает направление ответа заявителю одним из следующих способов (если конкретный способ направления ответа не указан в заявлении заявителя):

личное вручение заявителю (с обязательным подтверждением вручения);

по почте (заказным письмом с уведомлением о вручении);
по электронной почте.

3.3.6. Результатом данной административной процедуры является получение заявителем ответа.

3.4. Ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости.

3.4.1. Основанием для начала данной административной процедуры является наличие в учреждении локального акта, регламентирующего порядок ведения в учреждении электронного дневника и электронного журнала успеваемости.

3.4.2. Заполнение электронного дневника, электронного журнала успеваемости осуществляется должностным лицом, ответственным за оказание муниципальной услуги, назначаемым приказом руководителя учреждения (исполняющим обязанности руководителя учреждения).

3.4.3. Информация о текущей успеваемости учащегося в учреждении предоставляется заявителю электронным письмом на его электронный адрес или по желанию лично в учреждении.

Родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся вправе знакомиться с электронным дневником своего ребенка, а также электронным журналом успеваемости класса в части, непосредственно касающейся их ребенка.

Получение информации из системы электронный дневник, электронный журнал успеваемости через Интернет-соединение осуществляется получателем муниципальной услуги самостоятельно.

3.4.4. Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося в учреждении в форме электронного дневника прекращается учреждением на основании письменного заявления получателя муниципальной услуги, о чем руководителем учреждения (исполняющим обязанности руководителя учреждения) издается соответствующий приказ.

Форма заявления родителей (законных представителей) ребенка о прекращении предоставления информации о текущей успеваемости их несовершеннолетнего ребенка в форме электронного дневника приведена в приложении 4 к настоящему административному регламенту.

3.4.5. Результатом данной административной процедуры является получение заявителем информации о текущей успеваемости учащегося в учреждении в форме электронного дневника либо прекращение получения такой информации.

IV. Формы контроля за исполнением регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами, принятием решений ответственными должностными лицами учреждения по исполнению настоящего регламента осуществляет руководитель учреждения, а в случае его отсутствия – исполняющий обязанности руководителя учреждения.

Текущий контроль включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц учреждения.

Плановые проверки проводятся в соответствии с планом работы учреждения на определенный период времени. Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению заявителя, поступившему в порядке, установленном настоящим регламентом.

4.2. Последующий контроль в виде проверок качества и доступности предоставления муниципальной услуги осуществляет Комитет.

Проверки могут быть плановыми (в соответствии с планом работы Комитета на соответствующий период времени) и внеплановыми (по конкретному обращению заявителя).

4.3. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с

предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

4.4. Руководитель учреждения и иные работники учреждения, ответственные за предоставление муниципальной услуги в соответствии с должностной инструкцией, в установленном законом порядке несут ответственность:

за выполнение административных действий (административных процедур) в соответствии с настоящим регламентом;

за несоблюдение последовательности административных действий (административных процедур) и сроков их выполнения, установленных настоящим регламентом;

за своевременность и достоверность информации, представляемой в ходе информирования о муниципальной услуге, порядке ее оказания;

за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги;

за качество предоставления муниципальной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Комитета, а также его должностных лиц

Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Комитета и (или) его должностных лиц, при предоставлении муниципальной услуги

5.1. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие) Учреждения и его должностных лиц, при предоставлении муниципальной услуги.

Предмет жалобы

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействие) Учреждения и его должностных лиц, при предоставлении муниципальной услуги.

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

1) нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Курской области, локальными актами города Курска для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов у заявителя, предоставлении которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Курской области, локальными актами города Курска для предоставления муниципальной услуги;

5) отказ 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 Курской области и города Курска;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Курской области и города Курска;

7) отказ Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Органы местного самоуправления и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу.

В Учреждении определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

а) жалоба на решение и (или) действие (бездействие) Учреждения, а также его должностных лиц направляется руководителю Учреждения.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы заявителя на решения и действия (бездействие) Учреждения и его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги в письменной форме, в том числе на личном приеме заявителя, или в электронном виде.

В письменной форме на бумажном носителе жалоба подается:

- непосредственно в Учреждение;
- на личном приеме руководителя Учреждения.

В электронном виде жалоба подается заявителем посредством:

- официального сайта Учреждения.

Жалоба должна содержать:

1) наименование Учреждения, должностного лица Учреждения, решения и действия (бездействия) которого 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) и почтовый адрес, по которым направляется ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействия) Учреждения, его должностного лица;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) Учреждения, его должностного лица. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя либо их копии.

Жалоба рассматривается Учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) Комитета, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица.

5.5. В случае если в компетенцию Учреждения не входит принятие решения по поступившей жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации Учреждение направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган исполнительной власти города Курска, орган исполнительной власти Курской области 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.

Сроки рассмотрения жалобы

5.6. Поступившая в Учреждение жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги подлежит рассмотрению руководителем Учреждения либо должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации в Учреждении, а в случае обжалования отказа Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, 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.

Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае,

если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации

5.7. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

Результат рассмотрения жалобы

5.8. По результатам рассмотрения жалобы Учреждение принимает одно из следующих решений:

а) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных ошибок органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

б) отказывает в удовлетворении жалобы.

В случае, если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в муниципальный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

5.9. Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме в день принятия решения.

Порядок обжалования решения по жалобе

5.10. Заявитель имеет право обжаловать решение по жалобе в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе в судебном порядке.

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

5.11. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

5.12. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы заявители могут получить на информационных стендах в месте предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте Учреждения.