Приложение к Постановлению

администрации Богучанского района

от « 06 » июля 2016г. № 496 -п

Административный регламент «Предоставление информации о текущей успеваемости, ведении электронного дневника и электронного журнала успеваемости в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории Богучанского района»

1. Настоящий Административный регламент (далее - Регламент) определяет порядок и стандарт предоставления информации о текущей успеваемости учащегося, ведении электронного дневника и электронного журнала успеваемости в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории Богучанского района (далее - муниципальная услуга).

2. Заявителями на получение муниципальной услуги могут быть родители (законные представители) Получателя, а также сами Получатели в случае достижения ими совершеннолетнего возраста (далее - Заявители).

3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется управлением образования Администрации Богучанского района Красноярского края (далее - Управление образования) в части информирования об оказании муниципальной услуги.

Почтовый адрес Управления образования: 663430, Красноярский край, Богучанский район, с. Богучаны, пер. Толстого, 15.

Контактные телефоны: 8 (39162) 22-6-86, 22-8-72, 28-5-89.

Официальный сайт Управления образования: boguo.ru

Адрес электронной почты: [ruo@boguo.r](mailto:ruo@boguo.ro)u.

График работы Управления образования:

Понедельник – пятница – с 9:00 до 17:00,

суббота, воскресенье – выходные дни.

Административные процедуры при предоставлении муниципальной услуги осуществляются муниципальными общеобразовательными учреждениями (далее - учреждения) в соответствии с их графиками работы.

Сведения о графике (режиме) работы учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, размещаются на стендах (вывесках) при входе в помещения учреждений.

[Сведения](consultantplus://offline/ref=1EE4314C864E4011DDB1B42B3ECF009A7AAC10ADE89BB53FD721E7BA46582D57C16EEAF8DBDABA53A3730E1EpB6BC) о месте нахождения, контактных телефонах, электронных адресах и сайтах учреждений приведены в приложении № 1 к Регламенту.

4. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами Управления образования и учреждений (далее - Специалистами) при личном контакте с Заявителем, а также с использованием средств почтовой, телефонной связи, электронной почты, с использованием информационных материалов, размещенных на официальном сайте Управления образования, учреждения в сети Интернет, на информационных стендах, размещенных в помещении Управления образования и учреждений.

Специалисты осуществляют информирование:

о местонахождении и графике работы Управления образования, о способах получения информации, о месте нахождения и графике работы учреждений;

о справочных телефонах Управления образования и учреждений;

об адресе официального сайта в сети Интернет и адресе электронной почты Управления образования и учреждений;

о порядке получения информации заинтересованными лицами по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги;

о порядке предоставления муниципальной услуги.

Порядок получения информации Заявителями.

В любое время с момента приема документов учреждениями Заявитель имеет право на получение следующей информации:

- о сроках получения результатов предоставления муниципальной услуги;

- о причинах отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- о прохождении процедур по предоставлению муниципальной услуги.

При этом:

- информация о причинах отказа в предоставлении муниципальной услуги направляется Заявителю заказным письмом с уведомлением о его вручении либо выдается лично Заявителю, приглашенному в учреждения, по телефону, указанному в заявлении;

- информация о сроке завершения оформления документов и возможности их получения сообщается Заявителю при подаче документов, а в случае сокращения срока предоставления услуги - по телефону, указанному в заявлении;

- информация о получении сведений о прохождении процедур по предоставлению муниципальной услуги сообщается Заявителю по телефону, электронной почте или посредством личного посещения учреждения.

5. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги заинтересованные лица вправе обращаться:

в устной форме (лично или по телефону) к Специалистам;

в письменной форме; в форме электронного документа при обращении в учреждение.

Прием Специалистами для получения консультаций производится без предварительной записи.

В любое рабочее время Заявитель имеет право на получение консультаций по вопросам:

- состава документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;

- источника получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (орган, организация и их местонахождение);

- времени приема и выдачи документов;

- сроков предоставления муниципальной услуги;

- порядка обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги.

Специалист, осуществляющий устное информирование на личном приеме, должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные Заявителем вопросы, в случае необходимости с привлечением компетентных специалистов. Время ожидания заинтересованных лиц при индивидуальном устном информировании не может превышать 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, Специалист, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить заинтересованному лицу обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо согласовать другое время для устного информирования.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения Специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа предоставления, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности Специалиста.

При невозможности Специалиста, 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.

Время разговора не должно превышать 15 минут.

Письменные обращения Заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги рассматриваются Специалистами с учетом времени подготовки ответа Заявителю в срок, не превышающий 30 дней с момента получения обращения.

6. Информация о муниципальной услуге предоставляется Заявителям:

посредством публикаций в средствах массовой информации, размещения на сайте;

на информационных стендах Управления образования и учреждений.

Текстовая информация, связанная с осуществлением муниципальной услуги, выдается по просьбе Заявителя непосредственно в учреждении либо по просьбе Заявителя может быть направлена по почте, электронной почте либо факсимильным сообщением.

Информация, связанная с осуществлением муниципальной услуги, также доступна на официальном сайте Управления образования и на сайте учреждения.

На информационных стендах и официальном сайте Управления образования, сайте учреждения размещается следующая информация:

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию услуги;

текст Административного регламента с приложениями;

[блок-схема](consultantplus://offline/ref=1EE4314C864E4011DDB1B42B3ECF009A7AAC10ADE89BB53FD721E7BA46582D57C16EEAF8DBDABA53A3730E1CpB6BC) (приложение № 2 к Регламенту);

перечни документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;

образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов организаций, в которых Заявители могут получить документы, необходимые для услуги;

схема нахождения Специалистов и режим приема ими граждан;

таблица сроков предоставления услуги в целом и максимальных сроков выполнения отдельных административных процедур, в том числе времени нахождения в очереди (ожидания), времени приема документов и т.д.;

основания отказа в предоставлении муниципальной услуги;

порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги;

порядок получения консультаций;

порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

7. Наименование муниципальной услуги: предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведении электронного дневника и электронного журнала успеваемости в учреждениях, расположенных на территории Богучанского района.

8. Предоставление муниципальной услуги осуществляется через учреждения, находящиеся в ведении Управления образования, - в части выполнения административных процедур и информирования о муниципальной услуге и непосредственно через Управление образования - в части информирования о муниципальной услуге.

Специалисты при предоставлении муниципальной услуги не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в [части 1 статьи 9](consultantplus://offline/ref=1EE4314C864E4011DDB1AA2628A35F9578AE4AA0EB9EBE698D76E1ED19082B02812EECAD989EB757pA65C) Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ.

9. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление информации о текущей успеваемости учащегося либо мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

При письменном обращении (в том числе переданном по электронным каналам связи) за предоставлением муниципальной услуги юридическим фактом, которым заканчивается предоставление муниципальной услуги, является ответ на письменное обращение с указанием в нем необходимой информации.

При личном обращении за предоставлением муниципальной услуги юридическим фактом, которым заканчивается предоставление муниципальной услуги, является получение информационных материалов, оформленных в виде справки, табеля успеваемости или иных информационных материалов на бумажном носителе.

При подаче Заявителем заявления о предоставлении информации о текущей успеваемости учащегося в форме электронного дневника, электронного журнала успеваемости, ссылка на которые расположена на сайте учреждения, юридическим фактом, которым заканчивается предоставление муниципальной услуги, является присвоение индивидуального логина и пароля для доступа к электронному дневнику, электронному журналу успеваемости и уведомление Заявителя об условиях доступа к ним по ссылке на сайте учреждения в сети Интернет.

10. Срок предоставления муниципальной услуги исчисляется с даты обращения Заявителя для получения муниципальной услуги.

Датой обращения Заявителя является день поступления обращения в учреждение.

Максимально допустимые сроки предоставления муниципальной услуги при обращении Заявителя не должны превышать 30 дней с момента поступления обращения.

Муниципальная услуга предоставляется в течение учебного года.

11. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=3AA33EC0FB1D58CC7671BAE61B6251EB36E9295EDADADAE5F2F6214B05F6x8E) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=D748D71CCDFE9A98CDD435AD598041A850D2197B5EEE739F94BF8BE723rAxCE) от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=F53B9E9E031D2D916C3C4F00F77833D6EB36EEC309B1E2475DF07E6867J1y6E) от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных";

Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=DFE7D03CCBAC32D4DB41B63FE809205E5BD2A9F9C1852BB89623B97F93e7yBE) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=AE63813173F6F95839F577BB843DA61DD10A7D0AF03CA21BA87CB3063305yFE) от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";

[Законом](consultantplus://offline/ref=C1EAB4B3924A56666A8ECC68BFE0644D1F1C120C3A481A4AD37CC0E91BLDz1E) Российской Федерации от 24.07.1998 N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";

[Законом](consultantplus://offline/ref=4C3FAD3CEA4150DA400E0807F95BD7F9645EE999B014DC73F3D31FF2D5d7z8E) Российской Федерации от 24.06.1999 N 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних";

Уставом Богучанского района Красноярского края;

Положением об управлении образования администрации Богучанского района Красноярского края, утверждённым Постановлением администрации Богучанского района от 01.12.2014 № 1539-п.

12. Для предоставления муниципальной услуги в форме устного сообщения или письменного ответа Заявителю необходимо представить в учреждение:

- письменное либо устное обращение;

- документ, удостоверяющий личность Заявителя, либо иной документ, установленный действующим законодательством, подтверждающий полномочия Заявителя.

Письменное обращение Заявителя (в том числе переданное по электронным каналам связи) должно содержать в себе следующую информацию: фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый либо электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон, запрашиваемую информацию в рамках предоставления муниципальной услуги, личную подпись и дату.

Письменное обращение должно быть представлено на русском языке либо иметь надлежащим способом заверенный перевод на русский язык.

Документ, удостоверяющий личность Заявителя, либо иной документ, установленный действующим законодательством, подтверждающий полномочия Заявителя, предъявляется посредством личного обращения Заявителя в учреждение, либо копия этого документа направляется по почте либо по электронной почте.

В случае отправления документов по электронной почте все документы, содержащие подписи и печати, должны быть отсканированы в формате JPG или PDF, разрешение фотографий не менее 150 dpi (точек на дюйм).

Отсканированный текст, подписи и печати должны читаться без затруднений в масштабе 1:1.

При обращении Заявителей в устном порядке Заявителю необходимо представить документ, удостоверяющий личность, указать, какая информация необходима Заявителю, а также номера контактных телефонов, по которым можно связаться с Заявителем.

Для предоставления муниципальной услуги в форме электронного дневника, электронного журнала успеваемости, ссылка на которые размещена на сайте учреждения, Заявителю необходимо представить в учреждение:

- заявление о предоставлении информации о текущей успеваемости в форме электронного дневника, электронного журнала успеваемости (далее - заявление);

- документ, удостоверяющий личность Заявителя, либо иной документ, установленный действующим законодательством, подтверждающий полномочия Заявителя.

Заявление Заявителя должно содержать:

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

- почтовый адрес либо адрес электронной почты, по которым может быть направлен ответ;

- контактный телефон (при наличии);

- подпись, дату.

В заявлении Заявитель дает письменное согласие на обработку его персональных данных и данных его ребенка.

Заявление Заявителя должно быть представлено на русском языке либо иметь надлежащим способом заверенный перевод на русский язык.

Заявление оформляется Заявителем рукописным или машинописным способом.

В случае если заявление заполнено машинописным способом, Заявитель дополнительно в нижней части заявления разборчиво от руки указывает свои фамилию, имя и отчество (полностью) и дату подачи заявления.

Документ, удостоверяющий личность Заявителя, либо иной документ, установленный действующим законодательством, подтверждающий полномочия Заявителя, предъявляется посредством личного обращения Заявителя в учреждение, либо копия этого документа направляется по почте либо по электронной почте.

В случае отправления документов по электронной почте все документы, содержащие подписи и печати, должны быть отсканированы в формате JPG или PDF, разрешение фотографий не менее 150 dpi (точек на дюйм).

Отсканированный текст, подписи и печати должны читаться без затруднений в масштабе 1:1.

Форма [заявления](consultantplus://offline/ref=1EE4314C864E4011DDB1B42B3ECF009A7AAC10ADE89BB53FD721E7BA46582D57C16EEAF8DBDABA53A3730E13pB62C) представлена в приложении № 3 к Регламенту.

Специалисты 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 государственной услуги;

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, за исключением документов, указанных в [части 6 статьи 7](consultantplus://offline/ref=1EE4314C864E4011DDB1AA2628A35F9578AE4AA0EB9EBE698D76E1ED19082B02812EECA8p96BC) Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ.

13. Основаниями для отказа в приеме заявления Специалистами являются:

с заявлением о предоставлении муниципальной услуги обратилось ненадлежащее лицо;

представление Заявителем документов, имеющих подчистки, приписки, исправления, зачеркнутые слова либо цифры.

14. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги в случае приема заявления являются:

1) при письменном обращении (в том числе переданном по электронным каналам связи) Заявителя:

несоответствие письменного обращения требованиям, указанным в [пункте 12](#Par100) Регламента;

в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Специалиста, а также членов его семьи;

текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается Заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, в течение 7 дней с момента поступления обращения (регистрации) в учреждение;

в письменном обращении Заявителя содержится запрос информации, которая ему уже направлялась ранее;

запрашиваемая информация содержит персональные данные других граждан;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2) при устном обращении Заявителя:

несоответствие устного обращения требованиям, указанным в [пункте 12](#Par100) Регламента;

нецензурное либо оскорбительное обращение со Специалистом, угрозы жизни и здоровью и имуществу Специалиста, а также членов его семьи;

запрашиваемая информация содержит персональные данные других граждан;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

В случае принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги, по основаниям, предусмотренном в [пункте 14](#Par131) Регламента, Специалист письменно (при письменном обращении Заявителя) либо устно (при устном обращении Заявителя) уведомляет об этом Заявителя с объяснением причин отказа.

В случае если причины, по которым было отказано в предоставлении муниципальной услуги, в последующем были устранены, Заявитель вправе вновь направить обращение для предоставления муниципальной услуги.

15. Предоставление муниципальной услуги может быть приостановлено на следующих основаниях:

1) при поступлении от Заявителя письменного заявления о приостановлении предоставления услуги;

2) представление Заявителем документов, содержащих устранимые ошибки или противоречивые сведения;

3) оспаривание права в судебном порядке.

На основании соответствующего заявления документы могут быть возвращены Заявителю для устранения выявленных в них ошибок или противоречий.

Принятое решение о приостановлении оказания муниципальной услуги оформляется письменно с указанием причин, послуживших основанием для приостановления предоставления муниципальной услуги, в срок не более 5 дней с момента принятия соответствующего решения и направляется Заявителю заказным письмом с уведомлением о его вручении либо выдается лично Заявителю, приглашенному по телефону, указанному в заявлении.

Решение о приостановлении оказания муниципальной услуги должно содержать рекомендации о том, что нужно сделать, чтобы услуга была предоставлена (представление необходимых документов, информации, согласований, разрешений и др.).

В случае неустранения Заявителем в течение 14 дней, с даты направления или вручения Заявителю письменного уведомления о приостановлении предоставления муниципальной услуги, причин, послуживших основанием для приостановления предоставления муниципальной услуги, представленные Заявителем или его уполномоченным представителем документы возвращаются Заявителю с уведомлением об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

16. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

17. Прием обращений Заявителя Специалистами учреждения ведется без предварительной записи в порядке живой очереди.

Максимальный срок ожидания в очереди не превышает 30 минут.

Индивидуальное устное информирование Заявителя осуществляется Специалистами учреждения не более 15 минут.

Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, Специалисты учреждения могут предложить Заявителю обратиться за информацией в письменном виде.

Индивидуальное письменное информирование Заявителя осуществляется путем направления ответа почтовым отправлением. Ответ на письменное обращение Заявителя направляется не позднее 30 дней со дня регистрации обращения в учреждении.

Доступ к информации о текущей успеваемости в форме электронного дневника, электронного журнала успеваемости предоставляется Заявителю не позднее 30 дней со дня регистрации заявления Заявителя в учреждении.

Максимально допустимые сроки предоставления муниципальной услуги при обращении Заявителя не должны превышать 30 дней с момента поступления обращения.

18. Срок приема и регистрации документов при личном обращении Заявителя не может превышать 30 минут. При направлении документов по почте (в том числе по электронной почте) срок приема и регистрации документов не может превышать 1 дня с момента поступления документов в учреждение.

19. Здания (строения), в которых расположены Управление образования, учреждения, находятся в пешеходной доступности (не более 10 минут пешком) для Заявителей от остановок общественного транспорта.

Прием заинтересованных лиц осуществляется согласно графику приема Специалистами, указанному в [пункте 3](#Par2) настоящего Регламента. Организация приема Заявителей в учреждении осуществляется в соответствии с режимом работы учреждения.

Помещение для оказания муниципальной услуги должно быть оснащено стульями, столами, компьютерной системой с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствами.

Для удобства Заявителей при ожидании приема отводятся места, оборудованные стульями и столами. Предусматривается обеспечение указанных мест писчей бумагой, ручками (для записи информации и заполнения заявлений).

Места для информирования Заявителей, получения информации и заполнения необходимых документов отводятся непосредственно в учреждениях. На информационных стендах в Управлении образования размещаются следующие информационные материалы:

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, приказов, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

- блок-схема, наглядно отображающая последовательность прохождения всех административных процедур;

- перечень документов, которые Заявитель должен представить для предоставления ему муниципальной услуги;

- образец заявления;

- адрес, номера телефонов и факса, график работы, адрес электронной почты Управления образования;

- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- настоящий Регламент;

- необходимая оперативная информация о предоставлении муниципальной услуги.

В помещении, в котором осуществляется прием Заявителей, предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей.

В местах предоставления муниципальной услуги на видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и Специалистов.

Места предоставления муниципальной услуги оборудуются средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Места для предоставления муниципальной услуги размещаются на нижних этажах зданий.

Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится прием, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

Специалисты при необходимости оказывают инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий.

20. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

размещение Управлением образования информации о своей деятельности в сети Интернет;

размещение учреждениями информации о своей деятельности в помещениях здания учреждений;

количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность;

возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги;

исключение фактов необоснованного отказа в приеме заявления о предоставлении муниципальной услуги;

исключение необоснованных отказов в предоставлении муниципальной услуги;

исключение необоснованных отказов в предоставлении информации о муниципальной услуге.

21. Предоставление муниципальной услуги в форме электронного дневника, электронного журнала успеваемости осуществляется по мере технической готовности учреждений к предоставлению данной услуги в электронном виде.

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

22. Предоставление учреждениями муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрация обращения от Заявителя ([пункт 23](#Par209) Регламента);

передача заявления на исполнение ([пункт 24](#Par224) Регламента);

рассмотрение обращения Заявителя ([пункт 25](#Par231) Регламента);

сбор, анализ, обобщение информации Специалистом ([пункт 26](#Par255) Регламента);

подготовка и направление Заявителю ответа на письменное обращение либо выдача информационных (справочных) материалов (при личном обращении) ([пункт 27](#Par270) Регламента).

Ответственными за предоставление муниципальной услуги являются Специалисты учреждений.

Сроки прохождения отдельных административных процедур:

прием и регистрация обращения от Заявителя - не более 1 дня с момента поступления заявления Заявителя в учреждения;

передача заявления на исполнение - не более 3 дней с момента регистрации обращения Заявителя.

рассмотрение обращения - не более 3 дней с момента нанесения резолюции (поручения) руководителем учреждения (при письменном обращении Заявителя) либо с момента приема заявителя Специалистом лично (при устном обращении Заявителя);

сбор, анализ, обобщение информации Специалистом - не более 19 дней, за исключением случаев продления сроков рассмотрения обращения Заявителя, предусмотренных [пунктом 10](#Par83) Регламента;

направление Заявителю ответа на письменное обращение, выдача информационных (справочных) материалов (при личном обращении) - не более 3 дней с момента согласования ответа Заявителю руководителем учреждения.

23. Прием обращения от Заявителя.

Основанием для начала административного действия по приему обращения от Заявителя является личное обращение Заявителя к Специалисту учреждения либо направление заявления по почте (в том числе посредством передачи обращения через электронные каналы связи).

Специалист учреждения, ответственный за прием и регистрацию документов:

- устанавливает личность Заявителя (в случае личного обращения Заявителя);

- проверяет обращение (заявление) и представленные документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, на предмет соответствия требованиям, указанным в [пункте 12](#Par100) Регламента.

В случае наличия оснований, предусмотренных [пунктом 14](#Par131) Регламента, Специалист учреждения письменно либо устно уведомляет Заявителя об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также разъясняет причины отказа и предлагает принять меры по их устранению.

В случае отсутствия причин для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, изложенных в [пункте 14](#Par131) Регламента, Специалист учреждения, ответственный за прием и регистрацию документов, ставит отметку о получении и дату приема письменного обращения от Заявителя в журнале регистрации и направляет зарегистрированное обращение Заявителя для нанесения резолюции (поручения) руководителю учреждения.

При устном обращении Заявителя в учреждение Специалист учреждения, ответственный за прием и регистрацию документов, направляет Заявителя к соответствующим Специалистам, которые принимают Заявителя лично.

Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более 1 дня с момента поступления обращения Заявителя в учреждение.

Критерии для принятия решений:

- наличие документов, указанных в [пункте 12](#Par100) Регламента;

- соответствие письменного обращения (заявления) или устного обращения Заявителя требованиям, указанным в [пункте 12](#Par100) Регламента.

Результатом исполнения административной процедуры при письменном обращении Заявителя является регистрация обращения и направление зарегистрированного обращения для нанесения резолюции (поручения) руководителю учреждения.

Результатом исполнения административной процедуры при устном обращении Заявителя является личный прием Заявителя Специалистом.

Способ фиксации результата выполнения административного действия - регистрация обращения (заявления) в журнале регистрации обращений (заявлений).

24. Передача заявления на исполнение.

Основанием для начала исполнения данной административной процедуры является поступление зарегистрированного в установленном порядке Заявления руководителю учреждения для вынесения резолюции (поручения).

Руководитель учреждения рассматривает заявление и в виде резолюции дает поручение Специалисту учреждения, ответственному за предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, либо Специалисту, ответственному за регистрацию пользователей электронного дневника, электронного журнала успеваемости.

Срок выполнения административной процедуры по передаче Заявления на исполнение составляет 3 дня.

Критерием для принятия решений является получение руководителем учреждения зарегистрированного обращения для нанесения резолюции (поручения).

Результатом исполнения административной процедуры является передача заявления для исполнения Специалисту учреждения, ответственному за предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, либо Специалисту, ответственному за регистрацию пользователей электронного дневника, электронного журнала успеваемости.

Способ фиксации результата выполнения административного действия - резолюция (поручение) руководителя учреждения (при письменном обращении Заявителя).

25. Рассмотрение обращения Заявителя.

Основанием для начала исполнения данной административной процедуры является получение Специалистом, которому поручено исполнение данной административной процедуры, письменного обращения Заявителя, с указаниями по исполнению (резолюцией) руководителя (при письменном обращении Заявителя) либо личный прием заявителя Специалистом (при устном обращении Заявителя).

В рамках исполнения административной процедуры Специалист проверяет обращение на предмет соответствия требованиям, указанным в [пункте 12](#Par100) Регламента.

В случае наличия оснований, предусмотренных [пунктом 14](#Par131) настоящего Регламента, Специалист письменно (при письменном обращении Заявителя) либо устно (при личном обращении Заявителя) уведомляет Заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги, а также разъясняет причины отказа. Отказ согласовывается с руководителем учреждения.

В случае отсутствия причин для отказа в предоставлении муниципальной услуги, изложенных в Регламенте, Специалист переходит к исполнению следующей административной процедуры.

Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более 3 дней с момента нанесения резолюции (поручения) руководителем учреждения.

Критерии для принятия решений.

Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги принимается:

1) При подаче заявления о предоставлении информации о текущей успеваемости в форме электронного дневника, электронного журнала успеваемости:

- несоответствие заявления требованиям, указанным в [пункте 12](#Par100) Регламента.

2) При письменном обращении (в том числе переданном по электронным каналам связи) Заявителя:

- несоответствие письменного обращения требованиям, указанным в [пункте 12](#Par100) Регламента;

- в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Специалиста учреждения, а также членов его семьи;

- текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается Заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в письменном обращении Заявителя содержится запрос информации, которая ему уже направлялась;

- запрашиваемая информация содержит персональные данные других граждан.

3) При устном обращении Заявителя:

- несоответствие устного обращения требованиям, указанным в [пункте 12](#Par100) Регламента;

- нецензурное либо оскорбительное обращение со Специалистом учреждения, угрозы жизни и здоровью и имуществу Специалиста учреждения, а также членов его семьи;

- запрашиваемая информация содержит персональные данные других граждан.

Результаты выполнения административных действий:

- в случае отсутствия причин для отказа в предоставлении муниципальной услуги, изложенных в [пункте 14](#Par131) Регламента, Специалист учреждения переходит к исполнению следующей административной процедуры;

- в случае наличия оснований, предусмотренных [пунктом 14](#Par131) Регламента, Специалист учреждения письменно либо устно уведомляет Заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги, а также разъясняет причины отказа и предлагает принять меры по их устранению.

Способ фиксации результата выполнения административного действия - на письменное обращение (заявление), не принятое к исполнению по основаниям, изложенным в [пункте 14](#Par131) Регламента, Заявителю направляется уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

26. Сбор, анализ, обобщение информации Специалистом.

Основанием для начала исполнения данной административной процедуры является принятое решение о предоставлении муниципальной услуги. Специалист учреждения, ответственный за предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, проводит сбор, анализ, обобщение информации по вопросам, указанным в обращении, после чего готовит письменный ответ Заявителю (при письменном обращении Заявителя) либо готовит информационные материалы для Заявителя (при устном обращении Заявителя).

Специалист, ответственный за регистрацию пользователей электронного дневника, электронного журнала успеваемости, регистрирует нового пользователя в электронной системе на сайте учреждения, готовит письменное уведомление о присвоении индивидуальных логина и пароля для доступа к электронному дневнику, электронному журналу успеваемости, а также инструкцию об условиях доступа к информации (при подаче Заявителем заявления о предоставлении информации о текущей успеваемости в форме электронного дневника, электронного журнала успеваемости).

Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более девятнадцати дней.

Критерии для принятия решений:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость в изложении информации;

- полнота информации;

- удобство и доступность получения информации;

- оперативность предоставления информации.

Результатом исполнения административной процедуры является:

- подготовка проекта письменного ответа Заявителю по существу поставленных в обращении вопросов (при письменном обращении Заявителя) и передача его на подпись руководителю учреждения;

- подготовка проекта письменного уведомления о присвоении индивидуальных логина и пароля для доступа к электронному дневнику, электронному журналу успеваемости с приложением инструкции об условиях доступа к информации и передача его на подпись руководителю учреждения (при подаче Заявителем заявления о предоставлении информации о текущей успеваемости в форме электронного дневника, электронного журнала успеваемости);

- подборка информационных материалов для Заявителя (при устном обращении Заявителя).

Способ фиксации результата выполнения административного действия - подписание руководителем учреждения письменного ответа (уведомления о присвоении индивидуальных логина и пароля для доступа к электронному дневнику, электронному журналу успеваемости) Заявителю.

27. Направление Заявителю ответа на письменное обращение либо выдача информационных (справочных) материалов (при личном обращении).

Основанием для начала исполнения данной административной процедуры является:

- подписанный руководителем учреждения ответ Заявителю (при письменном обращении Заявителя);

- подписанное руководителем учреждения уведомление о присвоении индивидуальных логина и пароля для доступа к электронному дневнику, электронному журналу успеваемости (при подаче Заявителем заявления о предоставлении информации о текущей успеваемости в форме электронного дневника, электронного журнала успеваемости);

- подготовка в полном объеме информационных материалов для Заявителя (при личном обращении).

Специалист учреждения, ответственный за прием и регистрацию документов:

- подписанный ответ регистрирует и направляет Заявителю (при письменном обращении Заявителя) посредством почтовой связи или на электронную почту;

- подписанное уведомление о присвоении индивидуальных логина и пароля для доступа к электронному дневнику, электронному журналу успеваемости регистрирует и направляет Заявителю (при подаче Заявителем заявления о предоставлении информации о текущей успеваемости в форме электронного дневника, электронного журнала успеваемости) посредством почтовой связи или на электронную почту;

- предоставляет информационные материалы лично Заявителю (при устном обращении Заявителя).

Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более трех дней.

Критерием для принятия решений является определение способа направления подготовленной информации Заявителю.

Результатом исполнения административной процедуры является предоставление Заявителю запрашиваемой в обращении (заявлении) информации.

Способ фиксации результата выполнения административного действия - дата и способ предоставления информации фиксируются в журнале регистрации обращений (заявлений).

28. Информация о сроке завершения оформления документов и возможности их получения Заявителем сообщается при подаче документов, а в случае сокращения срока - по указанному в заявлении телефону.

Заявитель имеет право на получение сведений о прохождении административных процедур по предоставлению муниципальной услуги посредством телефонной и почтовой связи или посредством личного посещения Специалиста.

Для получения сведений о прохождении административных процедур по предоставлению муниципальной услуги Заявителем указывается (называется) дата и входящий номер заявления, полученный в приемной учреждений. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры) находится рассмотрение заявления.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА

29. Текущий контроль за соблюдением положений настоящего Регламента осуществляет руководитель учреждения непосредственно при предоставлении муниципальной услуги конкретному Заявителю в отношении подчиненных Специалистов учреждения, предоставляющих муниципальную услугу. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверки своевременности, полноты и качества выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги.

30. Текущий контроль за принятием решений осуществляет руководитель учреждения непосредственно при предоставлении муниципальной услуги конкретному Заявителю в отношении подчиненных Специалистов учреждения, предоставляющих муниципальную услугу путем проверки своевременности и качества принятых решений. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя выявление и устранение нарушений прав граждан, подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на действия (бездействие) должностных лиц и Специалистов, предоставляющих муниципальную услугу. Текущий контроль осуществляется руководителем учреждения путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений Регламента и правовых актов, регулирующих деятельность учреждения.

31. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок.

Контроль за соблюдением Специалистами учреждений положений настоящего Регламента осуществляется путем проведения плановых и внеплановых проверок должностным лицом Управления образования.

Периодичность проведения плановых проверок определяется начальником Управления образования. Начальник Управления образования представляет Главе Богучанского района план проведения плановых проверок для утверждения.

По окончании проведения плановых проверок начальник Управления образования представляет Главе Богучанского района отчет о результатах проведенных плановых проверок.

Внеплановые проверки за соблюдением Специалистами учреждений положений настоящего Регламента проводятся должностным лицом Управления образования при поступлении информации о несоблюдении Специалистами учреждений требований настоящего Административного регламента либо по требованию органов государственной власти, обладающих контрольно-надзорными полномочиями, или суда.

В случае выявления нарушений прав граждан при проведении плановых и внеплановых проверок виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

32. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушения прав граждан. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Плановые проверки осуществляются на основании годовых планов проведения проверок. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (тематические проверки). Проверка может проводиться по конкретному обращению Заявителя.

33. Ответственность должностных лиц.

Специалист учреждения несет персональную ответственность:

- за соблюдение порядка, в том числе сроков, формы, приема и регистрации документов от Заявителя;

- за соответствие принятых документов требованиям, установленным в [пункте 12](#Par100) Регламента.

Персональная ответственность Специалистов и должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, закрепляется в их должностных инструкциях.

Лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, в случае ненадлежащего предоставления муниципальной услуги, ненадлежащего исполнения своих должностных обязанностей, совершения противоправных действий, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги либо за осуществление текущего контроля, в случае ненадлежащего исполнения должностных обязанностей, совершения противоправных действий, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

34. Порядок и формы общественного контроля.

Граждане при проведении проверок по их заявлениям имеют право осуществлять защиту своих прав и (или) законных интересов в порядке, установленном действующим законодательством РФ. Граждане имеют право в установленном порядке создавать объединения для осуществления общественного контроля за предоставлением муниципальной услуги.

Юридические лица независимо от их организационно-правовой формы в соответствии с учредительными документами имеют право осуществлять защиту своих прав и (или) законных интересов в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

Юридические лица имеют право в установленном порядке создавать объединения для осуществления общественного контроля за предоставлением муниципальной услуги.

V. ПОРЯДОК ДОСУДЕБНОГО (ВНЕСУДЕБНОГО) ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ МУНИЦИПАЛЬНОГО СЛУЖАЩЕГО

35. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц Управления образования, учреждений в досудебном (внесудебном) порядке.

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

1) нарушение срока регистрации запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование представления Заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ Заявителю в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

5) отказ Заявителю 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 Красноярского края, муниципальными правовыми актами;

6) требование внесения Заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами;

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

37. Основанием для начала процедуры рассмотрения досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги, является подача Заявителем жалобы лично или направление письменного обращения, в том числе в форме электронного документа к руководителям учреждений, начальнику Управления образования либо Главе Богучанского района.

38. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу.

Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые должностными лицами в ходе предоставления муниципальной услуги, руководителю учреждения, начальнику Управления образования либо Главе Богучанского района.

Действия (бездействие) Специалистов учреждений обжалуются начальнику Управления образования либо руководителю учреждения.

Действия (бездействие) специалистов Управления образования обжалуются Главе Богучанского района.

39. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого краевого портала "Красноярский край", федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

40. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

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

4) доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

41. Поступившая жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, 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.

42. Результатом рассмотрения жалобы является одно из следующих решений:

1) удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Управлением образования или учреждениями 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 Красноярского края;

2) отказ в удовлетворении жалобы.

43. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 42](#Par339) Регламента, Заявителю в письменной форме и, по желанию Заявителя, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

44. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

45. Заявители имеют право обратиться в Управление образования, учреждения за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

46. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

47. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействия должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего в суд общей юрисдикции в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

48. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является направление Заявителю мотивированного ответа о результатах рассмотрения жалобы не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и, по желанию Заявителя, в электронной форме.