



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОД ЗАОЗЕРСК МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ
(АДМИНИСТРАЦИЯ ЗАТО ГОРОД ЗАОЗЕРСК)**

ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

18 декабря 2019 года

№ 769

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

Руководствуясь Федеральным законом № 131-ФЗ от 06.10.2003 года «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом №210-ФЗ от 27.07.2010 года «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», на основании протеста прокуратуры Кольского района от 24.06.2019 №7-650в-2019, руководствуясь Уставом ЗАТО город Заозерск,

постановляю:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося в муниципальной образовательной организации, ведение дневника и журнала успеваемости».
2. Признать утратившим силу постановление Администрации ЗАТО город Заозерск от 18.07.2018 №379 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося в муниципальной образовательной организации, ведение дневника и журнала успеваемости».
3. Муниципальному казенному учреждению «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг ЗАТО город Заозерск» (Григуленко А.А.) организовать размещение на сайте органов местного самоуправления ЗАТО город Заозерск в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» настоящего постановления с приложением.
4. Муниципальному учреждению «Заозерский комитет по телерадиовещанию и печати» (Кучерявенко Д. Ю.) опубликовать настоящее постановление в газете «Западная Лица».
5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника Управления образования, культуры, спорта и молодежной политики Администрации ЗАТО город Заозерск Зайцеву Н.А.
6. Настоящее постановление вступает в силу после официального опубликования.

Глава ЗАТО город Заозерск

И.А. Мазитов

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации
ЗАТО город Заозерск
от 12.12.2019 № 769

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о текущей успеваемости
учащегося в муниципальной образовательной организации,
ведение дневника и журнала успеваемости»**

1. Общие положения

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

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

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги:

1.3.1. Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги заявитель может получить:

- на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО город Заозерск в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.zatozaozersk.ru;
- на Едином портале <http://www.gosuslugi.ru>;
- на Региональном портале <http://51.gosuslugi.ru/>;
- в информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг»;
- на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги;
- на информационном сайте Управления ОКСиМП.

1.3.2. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется образовательными организациями, подведомственными Управлению образования, культуры, спорта и молодежной политики Администрации ЗАТО город Заозерск (далее – образовательные организации и Управление ОКСиМП соответственно), при непосредственном обращении Заявителя за информацией, выраженном в устной (лично или по телефону), письменной или электронной форме, с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, посредством размещения информации в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), на информационных стендах.

1.3.3. Основные требования к информированию заинтересованных лиц:

- достоверность предоставляемой информации;
- полнота информирования;
- четкость изложения;
- наглядность форм предоставления информации;

- доступность получения информации гражданами;
- оперативность предоставления информации.

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

1.3.3. Основные требования к информированию заинтересованных лиц:

- достоверность предоставляемой информации;
- полнота информирования;
- четкость изложения;
- наглядность форм предоставления информации;
- доступность получения информации гражданами;
- оперативность предоставления информации.

1.3.4. Информирование осуществляется в виде:

- устного консультирования;
- письменного консультирования.

1.3.5. Информирование осуществляется с использованием:

- средств телефонной связи;
- средств почтовой связи;
- электронной почты;
- сети Интернет, в том числе на региональном портале электронных услуг Мурманской области: <http://51gosuslugi.ru>;
- средств массовой информации;
- информационных стендов.

1.3.6. При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги подробно в вежливой форме информирует обратившегося о порядке предоставления муниципальной услуги, сообщает о перечне документов, необходимых для предоставления заявителями самостоятельно. Должностное лицо информирует заявителей о возможных способах получения результата муниципальной услуги (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении или способа обращения заявителей):

- посредством почтовых отправлений;
- лично заявителями в Управление ОКСиМП.

1.3.7. При ответе на телефонные звонки должностное лицо, ответственное за прием и консультирование, обязано:

- назвать наименование органа, должность, свои фамилию, имя, отчество;
- отвечать корректно, не допускать в это время разговоров с другими людьми.

Максимальное время телефонного разговора не должно превышать 15 минут.

1.3.8. При ответе на телефонные звонки и при устном обращении граждан должностное лицо, осуществляющее прием и консультирование, в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно.

Если должностное лицо не может дать ответ самостоятельно, либо подготовка ответа требует продолжительного времени, оно обязано выбрать один из вариантов дальнейших действий:

- а) предложить заявителю изложить суть обращения в письменной форме;
- б) назначить другое удобное для заявителя время для консультации.

1.3.9. Должностное лицо образовательной организации, осуществляющее информирование о предоставлении муниципальной услуги, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы; обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

1.3.10. При отсутствии возможности у должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину

должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося в муниципальном образовательном учреждении, ведение дневника и журнала успеваемости

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляет Администрация ЗАТО город Заозерск.

2.2.2. Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляется Управлением ОКСиМП.

2.2.3. Ответственными за предоставление муниципальной услуги, являются муниципальные общеобразовательные организации подведомственные Управлению ОКСиМП (далее – образовательные организации).

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

- предоставление Заявителю актуальной и достоверной информации о текущей успеваемости обучающегося в письменном виде или в форме электронного дневника;
- уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

2.3.1. Перечень предоставляемой информации по вопросам исполнения муниципальной услуги:

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

2.3.1. Перечень правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги размещен:

- на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО город Заозерск в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.zatozaozersk.ru;
- на Едином портале <http://www.gosuslugi.ru>;
- на Региональном портале <http://51.gosuslugi.ru/>;
- в информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг»;
- на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

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

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

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

2.4.4. Приостановление предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования) размещен на:

- на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО город Заозерск в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.zatozaozersk.ru;
- на Едином портале <http://www.gosuslugi.ru>;
- официальном Интернет - сайте Управления ОКСиМП: www.uprobrzaoz.bget.ru;
- интернет-портале «Государственные и муниципальные услуги»: www.51.gosuslugi.ru;
- в информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг».

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для получения муниципальной услуги необходимы следующие документы:

- заявление на предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости в образовательной организации согласно Приложению № 1 к настоящему Регламенту (далее – заявление), заявитель может подать заявление лично, почтовым отправлением или по электронной почте;
- документ удостоверяющий личность Заявителя (законного представителя).

2.6.2. Заявление должно содержать следующие обязательные реквизиты:

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

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

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

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

2.6.5. Запрещается 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 муниципальных услуг;

- представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных органов местного самоуправления либо подведомственных органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в иные органы местного самоуправления, 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 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

- представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации,

предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.7.1. Основанием для отказа в приеме документов является отсутствие необходимых документов и (или) несоответствие представленных документов требованиям, указанным в пункте 2.6.1 Регламента.

2.7.2. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является отсутствие у заявителя права на предоставление муниципальной услуги.

2.7.3. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.7.4. Основанием для отказа в принятии к рассмотрению заявления, поступившего в электронном виде, является:

- отсутствие электронной подписи;
- если в результате проверки простой или усиленной квалифицированной электронной подписи выявлено несоблюдение установленных Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» условий признания ее действительности;
- наличие повреждений файла, не позволяющих получить доступ к информации, содержащейся в документе, средствами программного обеспечения, находящегося в свободном доступе.

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

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

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

2.9.2. Помещения должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам.

2.9.3. Присутственные места включают места для ожидания, информирования и приема заявителей.

2.9.4. Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами для возможности оформления документов.

2.9.5. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям для работы должностных лиц, осуществляющих прием и консультирование граждан.

2.9.6. Места ожидания в очереди на предоставление документов должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 2 мест на каждое должностное лицо, ведущее прием документов.

2.9.7. Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и ручками для письма.

2.9.8. Кабинет приема заявителей обеспечивается необходимым для предоставления муниципальной услуги оборудованием (компьютерами, средствами связи, включая Интернет, оргтехникой), канцелярскими принадлежностями, информационными и справочными материалами о предоставлении муниципальной услуги, стульями и столами.

Кабинет приема заявителей должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества должностного лица, осуществляющего прием.

2.9.9. Должностное лицо, осуществляющее прием и консультирование, обеспечивается личной идентификационной карточкой и (или) настольной табличкой.

2.9.10. Место для приема посетителя должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

2.9.11. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одним должностным лицом одновременно ведется прием только одного посетителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускаются.

2.9.12. Здание, в котором расположено структурное подразделение Администрации, должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа граждан.

Должны быть созданы условия для обслуживания маломобильных групп населения: техническими средствами, обеспечивающими доступ людей с ограниченными возможностями здоровья, предусматривается обеспечение допуска на объект сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика, а также лица, владеющего жестовым языком.

При необходимости, с лицом, имеющим ограниченные возможности здоровья, должен быть организован допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения.

2.9.13. Центральный вход в здание, в котором расположено структурное подразделение Администрации, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование ОМСУ;
- место нахождения;
- режим работы.

2.9.14. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями. Для входа и выхода из здания, перемещения по объекту в целях доступа к месту предоставления услуг людей с ограниченными возможностями здоровья должно быть предусмотрено содействие должностных лиц, предоставляющих услугу.

2.9.15. Информационные стенды, столы (стойки) для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лицам, имеющим ограничения к передвижению, в том числе инвалидам, использующим кресла-коляски.

2.9.16. В помещениях должна быть предоставлена возможность самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления услуги. В случае необходимости специалистом Управления ОКСиМП, ответственным за предоставление государственной услуги, осуществляется сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения по территории объекта.

2.9.17. Специалистом Управления ОКСиМП, ответственным за предоставление муниципальной услуги, оказывается иная необходимая помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.10. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги.

Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги и их значения приведены в приложении № 2 к настоящему Регламенту.

2.11. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги.

2.11.1. Бланки заявления и других документов заявитель может получить в электронном виде на Интернет - сайте Управления ОКСиМП: <http://uprobrzaoz.bget.ru>, на Интернет - портале электронных услуг Мурманской области по адресу: <http://51gosuslugi.ru>.

2.11.2. При обращении за предоставлением услуги с использованием информационно - телекоммуникационных сетей (далее - ТКС) общего пользования, в том числе сети Интернет, заявление и прилагаемые документы должны быть подписаны соответствующей электронной подписью в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012

№ 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

2.11.3. При обращении заявителя за получением услуги в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, а также в целях обеспечения проверки Управлением ОКСиМП действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением услуги, перечень классов средств электронных подписей и удостоверяющих центров допустимых для совершения указанных действий, определяется в соответствии с приказом Федеральной службы безопасности Российской Федерации от 27.12.2011 № 796 «Об утверждении требований к средствам электронной подписи и требований к средствам удостоверяющего центра».

2.11.4. Информация о ходе предоставления услуги, а также о результате предоставления услуги, оказываемой в электронном виде посредством Единого или регионального портала государственных и муниципальных услуг, должна быть доступна заявителю через «Личный кабинет» указанного портала.

2.11.5. При поступлении в Управление ОКСиМП заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в форме электронных документов - документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги, направляются в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному заявителем. При этом Управление ОКСиМП обязано выдать (направить) документы, являющиеся результатом предоставления государственной услуги, на бумажном носителе по соответствующему запросу заявителя.

3. Административные процедуры

3.1. Общие положения.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация документов, предоставленных для получения муниципальной услуги;
- рассмотрение заявления и документов;
- направление уведомления Заявителю.

3.1.1. Формы предоставления муниципальной услуги:

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

3.2. Прием и регистрация заявления для предоставления муниципальной услуги

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

- доставленного лично Заявителем (представителем Заявителя);
- направленного по почте;
- полученного в электронном виде.

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

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

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

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

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

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

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

3.2.4. Предоставление информации Заявителю или отказ в предоставлении информации.

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

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

В случае, если рассмотрение поставленных в обращении вопросов не относится к информации, указанной в п. 2.3.1. настоящего Регламента, Заявителю сообщается о невозможности предоставления интересующей его информации.

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

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

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

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

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

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

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

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

3.3.1. В случае поступления заявления через портал государственных и муниципальных услуг должностное лицо, ответственное за прием документов в электронной форме с использованием программного обеспечения, в день поступления заявления:

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

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

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

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

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

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

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

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

- 1) регистрирует заявление;

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

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

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

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

3.4.2. Должностное лицо образовательной организации, ответственное за предоставление муниципальной услуги, в течение 2 рабочих дней со дня поступления ему заявления определяет основания для предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

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

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

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

3.4.6. Результатом административной процедуры является принятие положительного или отрицательного решения. Срок выполнения в течение 3 рабочих дней со дня получения заявления.

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

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

3.5.2. Образовательная организация самостоятельно размещает информацию ежедневно в автоматизированной информационной системе (АИС) «Электронная школа».

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

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

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

3.5.6. Заявителю предоставляются результаты текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации обучающегося, включая сведения об оценках

успеваемости, сведения о содержании занятий и работ, по результатам которых получены оценки.

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

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

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

3.5.10. Результатом выполнения указанной административной процедуры является предоставление Заявителю информации. Срок выполнения 3 рабочих дня со дня принятия решения о предоставлении муниципальной услуги.

4. Формы контроля исполнения Регламента

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.4.1. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений должностными лицами, ответственными за прием и подготовку документов, осуществляет руководитель Управления ОКСиМП.

4.4.2. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий), осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги

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

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

1) нарушения срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги; запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ (ред. от 29.07.2019) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон);

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги.

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ образовательной организации, должностного лица образовательной организации в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги.

5.4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц.

Правовое регулирование отношений, возникающих в связи с подачей и рассмотрением жалобы, осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- муниципальным правовым актом, устанавливающим порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих;
- настоящим Регламентом.

Информация, указанная в данном разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале, Региональном портале, информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг».

5.5. Жалоба рассматривается Управлением ОКСиМП при нарушении порядка предоставления государственной услуги, вследствие решений и действий (бездействия) Управления ОКСиМП, его должностного лица либо муниципальных служащих.

5.6. Жалобы на решения, принятые руководителем Управления ОКСиМП, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем Управления ОКСиМП.

5.7. Жалоба должна содержать:

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

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

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Управления ОКСиМП, должностного лица Управления ОКСиМП, либо муниципального служащего;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Управления ОКСиМП, должностного лица Управления ОКСиМП, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть предоставлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.8. В досудебном (внесудебном) порядке заявители имеют право обратиться с жалобой в Управление ОКСиМП в письменной форме по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Управления ОКСиМП, единого (регионального) портала государственных и муниципальных услуг (далее - единый портал, региональный портал), а также при проведении личного приема граждан.

Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты Управления ОКСиМП приведены в п. 1.3 Регламента. В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

- информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- официального сайта Управления ОКСиМП;
- регионального портала государственных и муниципальных услуг (далее - региональный портал).

Адреса для направления жалоб в электронном виде:

- <http://51gosuslugi.ru>.

5.9. Жалоба, поступившая в Управление ОКСиМП или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5.4 Регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.10. Управление ОКСиМП обеспечивает:

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

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

5.10.1. Руководитель Управления ОКСиМП проводит личный прием заявителей по предварительной записи.

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

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

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

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

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

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

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

5.10.4. Заявитель имеет право запросить в Управлении ОКСиМП информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

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

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, обязано:

- зарегистрировать жалобу;
- оформить расписку о приеме жалобы;
- передать жалобу руководителю Управления ОКСиМП.

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

- распечатывает жалобу, поступившую в электронной форме;
- регистрирует жалобу: вносит в журнал учета входящих документов: порядковый номер записи (входящий номер); дату и время приема жалобы; фамилию и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя; общее количество документов и общее количество листов в документах;
- проставляет на жалобе штамп Управления ОКСиМП и указывает входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в книгу учета поступающей корреспонденции); при последующей работе с жалобой на всех этапах его рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер;
- оформляет расписку по установленной форме в двух экземплярах, один из которых передает заявителю (при поступлении документов почтой направляет заявителю расписку почтой в день регистрации жалобы), второй экземпляр прикладывает к поступившей жалобе.

Расписка должна содержать следующую информацию:

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

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

5.10.7. Получив письменную жалобу заявителя, руководитель Управления ОКСиМП назначает уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо.

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

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

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

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме акта Управления ОКСиМП.

Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа,

подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) Управления ОКСиМП, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.11. Жалоба, поступившая в Управление ОКСиМП, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

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

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

- наименование органа, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя;
- основания для принятия решения по жалобе;
- принятое по жалобе решение;
- в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

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

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

В ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Управлением ОКСиМП, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

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

5.16. Управление ОКСиМП отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

- а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи;
- б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

Управление ОКСиМП сообщает заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

5.18. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

5.19. Информация, указанная в данном разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале, Региональном портале, информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг».

Приложение № 1
к административному регламенту
муниципальной услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости
учащегося в муниципальном образовательном учреждении, ведение дневника и журнала
успеваемости», утвержденному
постановлением Администрации
ЗАТО город Заозерск
от 12.12.2019 № 769

Директору _____
(наименование образовательной организации)

_____ (Ф.И.О.)

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

Место регистрации _____
(адрес)

Телефон _____

Заявление

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

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

« _____ » _____ 20 _____ г.

(Подпись)

(расшифровка)

Приложение № 2
к административному регламенту
муниципальной услуги
«Предоставление информации о текущей
успеваемости учащегося в муниципальном
образовательном учреждении,
ведение дневника и журнала успеваемости»,
утвержденному постановлением Администрации
ЗАТО город Заозерск
от 18.12.2019 № 769

**ПОКАЗАТЕЛИ ДОСТУПНОСТИ И КАЧЕСТВА
предоставления муниципальной услуги
«Прием заявлений, постановка на учет детей в образовательные
организации, реализующие основную образовательную
программу дошкольного образования»**

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