

**Регламент
предоставления услуги
«Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение
электронного дневника и электронного журнала успеваемости»**

1. Общие положения

1.1. Регламент по предоставлению услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности услуги; определения сроков, последовательности действий (административных процедур) при предоставлении услуги.

1.2. Круг заявителей услуги:

- родители (законные представители) обучающихся образовательных организаций;

- уполномоченные представители родителей (законных представителей) обучающихся, наделенные в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями.

1.3. Информирование о порядке предоставления услуги.

1.3.1. Информацию о предоставляемой услуге можно получить:

- при личном обращении или по телефону;

- в письменном виде в ответ на письменное обращение, том числе по электронной почте;

- на Едином портале государственных и муниципальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.3.1. Консультирование по вопросам предоставления услуги осуществляется на личном приеме сотрудниками образовательных организаций. При личном приеме необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность, а также документ, удостоверяющий полномочия гражданина, действовать в интересах другого лица.

Прием заявителей осуществляется в образовательных организациях согласно Приложению 1.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист образовательной организации подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на звонок должен начинаться с информации о наименовании образовательной организации, в которую позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Время консультирования по телефону до 10 минут, при личном обращении до 20 минут.

В случае, если устное консультирование превышает 20 минут, то специалист предлагает оформить обращение в письменной форме.

1.3.2. Письменные обращения направляются в образовательные организации согласно Приложению 1.

1.3.3. Регистрация письменных обращений по вопросам предоставления информации о порядке предоставления услуги осуществляется в день поступления обращения и ведется в журнале регистрации входящей документации образовательной организации.

Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

- 1) наименование образовательной организации, в которую направляет письменное обращение;
- 2) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- 3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- 4) суть обращения;
- 5) личную подпись и дату.

В обращении, поступившем в электронной форме, заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес.

Заявление может быть предоставлено:

- а) лично или через законного представителя при посещении образовательной организации;
- б) почтовым отправлением;
- в) иным способом, позволяющим передать в электронном виде обращение.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

1.3.4. Информация о порядке предоставления услуги размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальных сайтах образовательных организаций.

1.3.5. Информация предоставляется по следующим вопросам:

- контактная информация (местонахождение, контактные телефоны, адреса электронной почты) образовательных организаций;
- режим работы образовательных организаций, часы приема и выдачи документов;
- перечень документов, необходимых для получения услуги;
- источники получения документов, необходимых для получения услуги;
- порядок предоставления услуги;
- сроки предоставления услуги;
- нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность, связанную с предоставлением услуги; порядок обжалования действий (бездействия) образовательной организации, представляющей услугу, а также сотрудников образовательной организации;
- справочные материалы по вопросам предоставления услуги.

2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги – «Предоставление информации о текущей успеваемости обучающихся, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» (далее по тексту - услуга).

2.2. Ответственный за консультационное и методическое обеспечение по предоставлению услуги – Департамент общего образования Томской области (далее - Департамент).

Услуга предоставляется образовательными организациями, реализующими основные общеобразовательные программы, а также дополнительные образовательные программы (далее – образовательная организация).

2.3. Результат предоставления услуги:

- получение заявителем необходимой для него информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости;

- отказ в предоставлении услуги.

2.4. Максимальный срок предоставления услуги составляет 12 дней со дня регистрации заявления.

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

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;

Законом Томской области от 18.08.2013 № 149-ОЗ «Об образовании в Томской области»

иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления услуги:

2.6.1. При личном обращении:

- заявление;

- копия и оригинал для сверки документа, удостоверяющего личность и полномочия заявителя.

2.6.2. При почтовом направлении и направлении посредством информационно-телекоммуникационной сети "Интернет":

- заявление;

- копия (сканированное изображение при электронном отправлении) документа, удостоверяющего личность и полномочия заявителя.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги - непредставление при личном приеме документов, удостоверяющих личность заявителя и полномочия представителя.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

- отсутствие в обращении фамилии, имени, отчества;
- в случае, если запрашиваемая информация не входит в компетенцию образовательной организации;
- отсутствие запрашиваемой информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости.

2.9. Услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги и выдаче результата предоставления услуги не должен превышать 20 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги составляет не более одного дня со дня его поступления в образовательную организацию.

2.12. Требования к местам предоставления услуги.

1) Предоставление услуги осуществляется ежедневно в течение всего рабочего времени образовательных организациях в соответствии с графиком работы.

2) Предоставление услуги производится в отдельно оборудованном и комфортном помещении с удобным местом ожидания и местом для заполнения необходимых документов.

3) Помещения для оказания услуги должны иметь средства пожаротушения и оказания первой медицинской помощи.

4) Помещения для оказания услуги обеспечиваются необходимыми для оказания услуги оборудованием (компьютеры, средства электронно-вычислительной техники, средства связи, включая информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», оргтехника), канцелярскими принадлежностями, информационными материалами, наглядной информацией, стульями и столами.

5) Рабочие места сотрудников оснащают настольными табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

6) Информационные стенды должны содержать актуальную и исчерпывающую информацию об услуге:

- текст Регламента;
- почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты образовательной организации;
- образец заполнения формы запроса;
- другие информационные материалы, необходимые для предоставления услуги (наиболее часто задаваемые вопросы и ответы на них, информацию в текстовом виде и в виде блок-схемы, наглядно отображающей алгоритм прохождения административной процедуры и т.д.).

Стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны.

7) На территории, прилегающей к месторасположению образовательных организаций, оборудуются места для парковки автотранспортных средств, при наличии технической возможности. Для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на стоянке выделяется не менее десяти процентов мест (но не

менее одного места), которые не должны занимать иные транспортные средства. Предоставляется бесплатный доступ получателей услуги к парковочным местам.

8) Вход в здание для предоставления услуги (при наличии технической возможности) оборудуется пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

2.13. Показатели доступности и качества услуги.

Показателями доступности услуги являются: возможность получения полной информации о порядке предоставления услуги, сокращение очередей.

Показателями качества услуги являются: соответствие результата предоставления услуги действующему законодательству; соблюдение установленных сроков предоставления услуги.

2.14. Требования, учитывающие особенности предоставления услуги в электронной форме

Основанием для начала предоставления услуги в электронной форме является направление заявителем с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru), официального сайта образовательной организации, электронной почты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» сведений и документов, указанных в п. 2.6.2 настоящего Регламента.

Заявления и иные документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, представляемые в форме электронных документов, должны соответствовать требованиям к электронной форме обращения, установленным в Постановлении Правительства Российской Федерации от 07.07.2011 № 553 «О порядке оформления и предоставления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов».

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

3.1. Предоставление услуги включает в себя последовательность следующих административных процедур:

- прием документов на оказание услуги и регистрация заявления в журнале регистрации входящих документов;
- рассмотрение документов для установления права на получение услуги и подготовка информации для предоставления заявителю;
- выдача результата услуги.

3.2. Прием документов на оказание услуги и регистрация заявления в журнале регистрации входящих документов.

Основанием для начала процедуры предоставления услуги является обращение заявителя с письменным заявлением в образовательную организацию.

Заявитель имеет право направить заявление почтовым отправлением, посредством информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", предоставить лично.

Заявление, поступившее в образовательную организацию, регистрируется в порядке делопроизводства (далее - в установленном порядке) и направляется руководителю образовательной организации.

Письменное обращение подлежит регистрации в момент личной подачи заявления в образовательную организацию (20 минут).

При направлении заявления почтовым отправлением или посредством информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" регистрация заявления производится в течение 1 дня.

Максимальный срок исполнения процедуры - 1 рабочий день с момента получения заявления.

Результатом административной процедуры является регистрация заявления в журнале регистрации входящих документов.

3.3. Установление права на услугу и подготовка информации для предоставления заявителю.

Основанием для начала административной процедуры является определение руководителем образовательной организации, сотрудника, ответственного за ее выполнение и передача заявления сотруднику на исполнение.

По результатам рассмотрения документов и проверки представленных заявителем сведений, работник, ответственный за рассмотрение и оформление документов для предоставления данной услуги, определяет наличие либо отсутствие у заявителя права на получение услуги и готовит решение о предоставлении услуги с информацией о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости либо об отказе в предоставлении услуги.

В решении об отказе в предоставлении услуги с информацией о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости в обязательном порядке должны быть указаны причины отказа.

Сотрудник осуществляет подготовку ответа заявителю и передает ответ на подпись руководителю образовательной организации.

Срок исполнения процедуры – не более семи рабочих дней с момента регистрации заявления.

Результатом административной процедуры является подготовленный ответ заявителю, содержащий информацию по всем поставленным в запросе вопросам либо мотивированный отказ в предоставлении услуги.

3.4. Направление ответа заявителю.

Ответ направляется заявителю в виде почтового отправления, в электронной форме на адрес заявителя, а в случае, если заявитель самостоятельно не определил иную форму получения (получение ответа лично в образовательной организации).

4. Формы контроля за исполнением регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами положений настоящего регламента, а также принятием решений осуществляется руководителем образовательной организации, начальником Департамента.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение заявителей,

содержащих жалобы на решения, действия специалистов образовательных организаций.

Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя. Результаты проверок оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.3. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей, положений настоящего регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Томской области начальником Департамента, руководителем образовательной организации осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействий) образовательной организации, представляющей услугу, а также сотрудников образовательной организации

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) образовательной организации, представляющей услугу, а также сотрудников образовательной организации, в досудебном и судебном порядке.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем действий (бездействия) образовательной организации, представляющей услугу, а также сотрудников образовательной организации:

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

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

5.3. Перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы:

5.3.1. В случае если в жалобе не указаны фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

5.3.2. Подача жалобы лицом, неуполномоченным действовать в интересах другого лица.

5.4. Жалоба на действия (бездействие) образовательной организации подается в Департамент общего образования Томской области.

Жалоба на действия (бездействие) сотрудников образовательной организации может быть подана в образовательную организацию, предоставляющую услугу, Департамент общего образования Томской области.

5.5. Жалоба может быть направлена по почте, а так же с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на сайт Департамента общего образования Томской области (<http://edu.tomsk.gov.ru>), электронную почту Департамента общего образования Томской области k48@obluko.tomsk.gov.ru, на электронную почту образовательной организации, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.6. Жалоба должна содержать:

1) наименование образовательной организации, предоставляющей услугу, фамилия, имя, отчество сотрудника образовательной организации, действия (бездействия) которого обжалуются;

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

3) сведения о действиях (бездействии) образовательной организации, предоставляющей услугу, фамилия, имя, отчество сотрудника образовательной организации;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с действиями (бездействием) образовательной организации, предоставляющей услугу, фамилия, имя, отчество сотрудника образовательной организации.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Заявитель вправе получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.7. Жалоба регистрируется в течение 3-х дней с момента поступления.

Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

