



УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ  
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ЛАБИНСКИЙ РАЙОН

**П Р И К А З**

от 04.06.2019 года

№ 702

г. Лабинск

**Об утверждении Административного регламента  
«Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося,  
ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости»**

В целях повышения качества и доступности образования, определения сроков, последовательности действий (административных процедур) при предоставлении муниципальными учреждениями услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости», на основании протокола заседания Совета управления образования администрации муниципального образования Лабинский район №4 от 17 мая 2019 года, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальными учреждениями услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» (приложение).

2. Директору МБУ ИМЦ города Лабинска С.И. Клименко обеспечить размещение указанного приказа на официальном сайте управления образования администрации муниципального образования Лабинский район.

3. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя начальника управления С. В. Шадрину.

4. Приказ действует со дня его подписания.

Начальник управления

А.В. Захарин

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

проекта приказа управления образования администрации муниципального образования Лабинский район «Об утверждении Административного регламента «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости»

Проект внесен:

Заместителем начальника управления

О.Н. Грищенко

Заявка на рассылку: МБУ ИМЦ, руководителям образовательных учреждений.

Заявку составил:

Заместитель начальника  
правового, кадрового обеспечения  
и организации воспитательной работы

О.В. Тарасенко

## ПРИЛОЖЕНИЕ

к приказу управления образования администрации муниципального образования Лабинский район

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

### **I. Общие положения**

1.1. Административный регламент управления образования администрации муниципального образования Лабинский район по предоставлению услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления данной муниципальной услуги и определяет:

- состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения в электронной форме;
- формы контроля за исполнением Регламента;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) муниципальных образовательных учреждений, а также их должностных лиц.

1.2. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются физические лица – родители (законные представители) несовершеннолетних граждан (далее – заявитель).

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

1.3.1. Информация о порядке предоставления услуги предоставляется:

- в помещениях муниципальных образовательных учреждений, реализующих программы начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, на информационных стендах;
- по телефону сотрудниками муниципальных образовательных учреждений, реализующих программы начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, ответственными за информирование;
- на официальном сайте муниципальных образовательных учреждений, реализующих программы начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования;
- сетевой город
- по почте и электронной почте;
- при личном обращении заявителя (время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 15 минут).

1.3.2. При изменении условий и порядка предоставления муниципальной услуги информация об изменениях должна быть размещена в течение 1 дня с пометкой «Важно» следующими способами:

- в помещениях образовательных учреждений, реализующих программы начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, на информационных стендах;
- на официальном сайте муниципальных образовательных учреждений, реализующих программы начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования в сети Интернет;

## II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Регламент действует в отношении муниципальной услуги управление образования администрации муниципального образования Лабинский район «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» (далее – муниципальная услуга).

2.2. Наименование организаций, предоставляющих муниципальную услугу

2.2.1. Органом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, является управление образования администрации муниципального образования Лабинский район.

2.2.2. Муниципальная услуга предоставляется непосредственно образовательными учреждениями муниципального образования Лабинский район, реализующими программы, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования (далее – Учреждение, далее вместе - организации, предоставляющие муниципальную услугу).

2.2.3. Учреждения организуют работу по предоставлению информации о текущей успеваемости учащегося, ведению электронного дневника и электронного журнала успеваемости.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление информации о текущей успеваемости обучающегося в Учреждении.

2.3.1. Описание окончательных результатов предоставления муниципальной услуги:

2.3.1.1. Предоставление заявителю актуальной и достоверной информации о текущей успеваемости обучающегося в форме электронного дневника, представляющего совокупность следующих сведений:

- сведения о ходе и содержании образовательного процесса, в том числе годовой календарный учебный график, расписание занятий на текущий учебный период, перечень изучаемых тем и содержание выдаваемых обучающемуся домашних заданий на уроках текущего учебного периода;
- результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

обучающегося, включая сведения об оценках успеваемости, сведения о содержании занятий и работ, по результатам которых получены оценки;  
- сведения о посещаемости уроков обучающимся за текущий учебный период.

#### 2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в течение учебного года.

2.4.2. Максимальный срок непосредственного предоставления муниципальной услуги с момента подачи заявителем в Учреждение заявления не более 10 дней.

2.4.3. Время ожидания в очереди при подаче заявления для получения муниципальной услуги не должно превышать 20 минут.

#### 2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

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

- Конституция Российской Федерации, принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993 г.;
- Конвенция о правах ребенка (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989);
- Семейный кодекс Российской Федерации от 29.12. 1995 № 223-ФЗ;
- Закон Российской Федерации от 29.12.2012 года № 273-Ф «Об образовании»;
- Закон Российской Федерации от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- распоряжение 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»;
- уставы и локальные акты Учреждений;

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется на основании заявления заявителя о предоставлении информации о текущей успеваемости обучающегося в форме электронного дневника (Приложение № 1 к настоящему Регламенту).

2.6.1. Заявитель может предоставить заявление в письменной форме, а также посредством информационных систем общего пользования (сетевой город, электронная почта).

2.6.2. Заявление о предоставлении информации о текущей успеваемости учащегося в форме электронного дневника должно содержать:

- должность, наименование Учреждения, ФИО руководителя Учреждения;
- фамилию, имя, отчество заявителя;
- домашний адрес, в том числе адрес электронной почты;
- контактный телефон;
- сведения об обучающем (фамилия, имя, отчество, класс)
- подпись, дату.

2.6.3. Датой принятия к рассмотрению заявления о предоставлении муниципальной услуги считается дата регистрации в журнале поступивших заявлений.

2.6.4. Документы должны быть заполнены на русском языке, либо иметь заверенный перевод на русском языке.

2.6.5. Заявления могут быть заполнены от руки или машинным способом, распечатаны посредством использования электронных печатающих устройств.

2.6.6. В заявлении заявитель дает письменное согласие на обработку его персональных данных и данных обучающегося, информацию об успеваемости которого запрашивает заявитель.

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

Основанием для отказа в приеме заявления о предоставлении муниципальной услуги являются:

- несоответствие заявления содержанию муниципальной услуги;
- запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен настоящим Регламентом;
- заявление содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- текст электронного заявления не поддается прочтению;
- запрашиваемая информация не связана с деятельностью Учреждения по предоставлению муниципальной услуги.

2.8. Отказ в предоставлении муниципальной услуги допустим только в случае, если заявление подано лицом, не относящимся к кругу заявителей, установленному в пункте 1.2 настоящего Регламента.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно для всех категорий граждан.

2.10. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.10.1. Требования к размещению и оформлению помещений.

2.10.1.1. Помещение организации, предоставляющей муниципальную услугу, должно быть оборудовано противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации; места, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать СанПиН.

2.10.1.2. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны содержать информационные стенды, оформленные в соответствии с требованиями настоящего Регламента.

2.10.1.3. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.10.2. Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой информации

2.10.2.1. Информационные стенды в организации, предоставляющей муниципальную услугу, оборудуются в доступном для получателя муниципальной услуги месте и содержат следующую обязательную информацию:

- копия лицензии Учреждения и приложения к ней (для образовательных учреждений)
- административный регламент, в том числе блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги;
- сведения о перечне предоставляемых муниципальных услуг;
- перечень вышестоящих органов и организаций;
- порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги;
- почтовый адрес, в том числе, адрес официального сайта организации, предоставляющей муниципальную услугу, в сети Интернет, номера телефонов, электронной почты;
- режим работы организации, предоставляющей муниципальную услугу;
- перечень документов, которые заявитель должен представить для предоставления муниципальной услуги;
- необходимая оперативная информация о предоставлении муниципальной услуги.

2.10.2.2. При изменении условий и порядка предоставления муниципальной услуги, информация об изменениях должна быть выделена цветом и пометкой «Важно». Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, размещаются при входе в организацию, предоставляющую муниципальную услугу.

2.10.2.3. Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны.

2.10.2.4. Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделены.

2.10.2.5. При недостаточном естественном освещении информационные стенды должны быть дополнительно освещены, высота шрифта основного текста не менее 5 мм. Одна треть стенда должна располагаться выше уровня глаз человека среднего роста.

Шрифт должен быть четкий, цвет - яркий, контрастный к основному фону.

2.10.3. Требования к местам ожидания

2.10.3.1. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы.

2.10.3.2. Места ожидания в очереди на представление муниципальной услуги должны быть оборудованы стульями, кресельными секциями,

скамьями, а также столами (стойками) для возможности оформления документов с наличием в указанных местах бумаги и ручек для записи информации. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании организации, предоставляющей муниципальную услугу.

В целях обеспечения безопасного пребывания участников образовательного процесса на территории Учреждения парковка автотранспорта запрещена.

2.10.4. Требования к оформлению входа в здание

2.10.5. Здание организации, предоставляющей муниципальную услугу, должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей в помещение. Центральный вход в здание должен быть оборудован информационной вывеской организации, предоставляющей муниципальную услугу.

2.10.6. Требования к местам для информирования заявителей, получения информации и заполнения необходимых документов

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

- информационными стендами;
- стульями, столами (стойками);
- образцами заполнения документов.

2.10.7. Требования к местам приема заявителей.

2.10.7.1. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях, оборудованных информационными табличками (вывесками) с указанием: номера кабинета; фамилии, имени, отчества должностного лица; времени работы.

2.10.7.2. Рабочее место должностного лица должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и копирующим устройствам.

2.10.7.3. При организации рабочих мест должна быть предусмотрена возможность свободного входа и выхода посетителей из помещения при необходимости.

2.11. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

К показателям доступности и качества муниципальной услуги относятся:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и условий ожидания приема;
- получение муниципальной услуги в электронном виде, а также в иных формах по выбору заявителя.

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



3.1. Перечень административных процедур (последовательностей административных действий при предоставлении муниципальной услуги).

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- информирование о предоставлении муниципальной услуги;
- прием и регистрация заявлений;
- рассмотрение заявления;
- присвоение индивидуального пароля для доступа к электронному дневнику, электронному журналу успеваемости и уведомление заявителя об условиях доступа к информации;
- заполнение электронного дневника, электронного журнала успеваемости;
- предоставление информации о текущей успеваемости учащихся.

3.2. Информирование о предоставлении муниципальной услуги.

3.2.1. Создание информации о предоставлении муниципальной услуги осуществляется образовательными учреждениями муниципального образования Лабинский район, реализующими программы, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования

3.2.2. Размещение и обновление достоверной информации о предоставлении муниципальной услуги, размещенной на информационных стендах в организации, предоставляющей муниципальную услугу, на официальном сайте организации, предоставляющей муниципальную услугу, в сети Интернет, осуществляется ежемесячно.

3.3. Прием и регистрация заявлений

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации заявлений является обращение заявителя в Учреждение с заявлением о предоставлении муниципальной услуги.

3.3.2. Заполнение заявителем заявления о предоставлении муниципальной услуги возможно:

- при обращении в Учреждения (Приложение № 1 к настоящему Регламенту).

Прием заявлений и их регистрация осуществляется в течение всего учебного года.

При заполнении заявления заявители дают согласие на обработку персональных данных.

3.3.3. Результатом выполнения административной процедуры «Прием и регистрация заявлений» является прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги.

3.3.4. Результат выполнения административной процедуры: «Прием и регистрация заявлений» учитывается при регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги в журнале обращений граждан.

3.3.5. Ответственным за регистрацию обращений граждан являются Учреждения.

3.4. Рассмотрение заявления

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры «Рассмотрение заявлений» является прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги . 3.4.2. Результатом выполнения административной процедуры «Рассмотрение заявления» может являться:

- направление по электронной почте уведомления, содержащего следующую информацию: входящий номер заявления; дата предоставления информации; индивидуальный пароль для доступа к электронному дневнику, электронному журналу; контактный телефон (Приложение № 2 к настоящему Регламенту);

- направление мотивированного ответа об отказе в рассмотрении заявления о предоставлении муниципальной услуги по основаниям, перечисленным в пункте 2.7. настоящего Регламента (Приложение № 3 к настоящему Регламенту)

- направление мотивированного ответа об отказе в предоставлении муниципальной услуги по основаниям, перечисленным в пункте 2.8. настоящего Регламента (Приложение № 3 к настоящему Регламенту).

3.4.3. В случае невозможности предоставления информации в связи с нечетко или неправильно сформулированным обращением, заявителя информируют об этом и предлагают уточнить и дополнить обращение.

3.4.4. В случае, если запрашиваемая информация отсутствует в данном Учреждении, заявителю предоставляется информация о месте её предоставления или даются рекомендации по её поиску.

3.4.5. Ответственными за рассмотрение заявлений являются Учреждения.

3.5. Присвоение индивидуального пароля для доступа к электронному дневнику, электронному журналу успеваемости и уведомление заявителя об условиях доступа к информации

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры «Присвоение индивидуального пароля для доступа к электронному дневнику, электронному журналу успеваемости и уведомление заявителя об условиях доступа к информации» является обращение заявителя в Учреждение с заявлением о предоставлении муниципальной услуги при условии отсутствия оснований для отказа в предоставлении услуги.

3.5.2. Результатом выполнения административной процедуры: «Присвоение индивидуального пароля для доступа к электронному дневнику, электронному журналу успеваемости и уведомление заявителя об условиях доступа к информации» является присвоение индивидуального пароля для доступа к электронному дневнику, электронному журналу успеваемости и уведомление заявителя об условиях доступа к информации.

3.5.3. Ответственным за присвоение индивидуального пароля и уведомление заявителя об условиях доступа к информации являются Учреждения.

3.6. Заполнение электронного дневника, электронного журнала успеваемости

3.6.1. Заполнение электронного дневника, электронного журнала успеваемости осуществляется в течение учебного года.

3.6.2. Заполнение электронного дневника, электронного журнала успеваемости осуществляется должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, которого назначает приказом руководитель Учреждения.

3.7. Предоставление информации о текущей успеваемости учащихся

3.7.1 Предоставление информации о текущей успеваемости учащихся осуществляет персонал в соответствии со штатным расписанием, соответствующем типу и виду Учреждения.

Максимальный срок подготовки информации - 10 дней.

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

3.7.3. Родители (законные представители) учащегося вправе знакомиться с электронным дневником учащегося, а также электронным журналом успеваемости класса в части, непосредственно касающейся данного учащегося.

3.7.4. Результатом выполнения административной процедуры «Предоставление информации о текущей успеваемости учащихся» является предоставление запрашиваемой информации заявителю.

3.8. Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги приводится в Приложении № 5 к настоящему Регламенту.

#### **IV Формы контроля за исполнением Регламента**

4.1. Контроль за соблюдением положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений при предоставлении муниципальной услуги включает в себя проведение:

- текущего контроля деятельности ответственных должностных лиц, связанной с предоставлением муниципальной услуги;
- плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

4.2. Текущий контроль деятельности МОУ, связанной с предоставлением муниципальной услуги, осуществляется управлением образования администрации Лабинский район путем проведения проверок.

При проведении текущего контроля проверяется соблюдение последовательности действий, определенных административными процедурами (действиями) по предоставлению муниципальной услуги. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается начальником управления образования администрации муниципального образования Лабинский район. Плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся в отношении:

- соблюдения последовательности, полноты и сроков выполнения действий, определенных административными процедурами (действиями) по предоставлению муниципальной услуги;
- соблюдение должностными лицами прав граждан при предоставлении муниципальной услуги;
- соответствие организации и ведения учета принятых заявлений установленным настоящим Регламентом требованиям;
- соблюдение установленных настоящим Регламентом требований при рассмотрении заявлений, принятии решений об их удовлетворении (или предоставлении отказа);
- соответствие результата предоставления муниципальной услуги требованиям, установленным настоящим Регламентом;
- соответствие мест приема граждан требованиям, установленным настоящим Регламентом.

Внеплановые проверки могут проводиться избирательно, в отношении отдельных требований настоящего Регламента, по которым в полученной информации (жалобе) указаны признаки нарушений.

4.3. Плановые проверки проводятся не реже 1 раза в год. Дата проведения проверки устанавливается управлением образования администрации муниципального образования Лабинский район и доводится до Учреждения в срок не позднее 1 месяца до начала проверки.

4.4. Внеплановые проверки проводятся в случае:

- получения информации (жалоб), подтверждаемой документами и иными доказательствами, свидетельствующими о наличии признаков нарушений положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги;
- при проверке исполнения предписаний об устранении ранее выявленных нарушений.

4.5. Плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся проверочной комиссией. В состав проверочной комиссии включаются должностное лицо управления образования администрации муниципального образования Лабинский район. Проверки проводятся в присутствии руководителя Учреждения.

Продолжительность проведения проверки полноты и качества не может превышать 3-х дней, а также нарушать режим работы Учреждения.

4.6. По результатам проверки проверочная комиссия:

- готовит Акт проверки по устранению выявленных нарушений и привлечению к ответственности;
- обеспечивает привлечение к ответственности должностных лиц, допустивших нарушение требований настоящего Регламента.

Ответственность за нарушение требований настоящего Регламента устанавливается управлением образования администрации муниципального образования Лабинский район.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа местного самоуправления (его муниципальных служащих), предоставляющего муниципальную услугу, муниципальных образовательных учреждений, а также их должностных лиц

5.1. Заявители или лица, представляющие их интересы, вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, и действия Учреждения или её должностных лиц, повлекшие нарушение требований настоящего Регламента (далее – нарушение требований Регламента).

5.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований Регламента (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Регламента следующим лицам:

- указание на нарушение требований Регламента сотруднику Учреждения;
- жалоба на нарушение требований Регламента руководителю Учреждения;
- жалоба на нарушение требований Регламента в управление образования администрации муниципального образования Лабинский район;

5.3. Указание на нарушение требований Регламента сотруднику Учреждения

5.3.1. При выявлении нарушения требований Регламента заявитель вправе указать на это сотруднику Учреждения с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Регламента было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет).

При невозможности, отказе или неспособности сотрудника Учреждения устранить допущенное нарушение требований Регламента и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований Регламента сотруднику Учреждения не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Регламентом, способов обжалования.

5.4. Жалоба на нарушение требований Регламента руководителю Учреждения

5.4.1. При выявлении нарушения требований Регламента заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю Учреждения.

5.4.2. Обращение заявителя с жалобой к руководителю Учреждения, может быть осуществлено в письменной или устной форме.

Обращение с жалобой в письменной форме составляется на имя руководителя Учреждения в соответствии с формой, приведенной в приложении № 4 к настоящему Регламенту. Жалоба в письменной форме может быть подана лично руководителю или передана ему через канцелярию (секретариат) Учреждения, или отправлена почтовым сообщением.

Жалоба в устной форме передается лично руководителю Учреждения. При приеме устной жалобы руководитель Учреждения не вправе требовать от заявителя подачи (дублирования) жалобы в письменной форме.

5.4.3. Руководитель Учреждения, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований Регламента и удовлетворению требований заявителя;
- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

5.4.4. Руководитель Учреждения, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;
- при несоответствии предъявляемых требований требованиям Регламента; - при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной.

По иным причинам отказ в удовлетворении жалобы не допускается.

Отказ в удовлетворении письменной жалобы оформляется в письменном

Виде. Срок рассмотрения жалобы в течение 15 дней с момента приема такой жалобы.

Отказ в удовлетворении устной жалобы предоставляется непосредственно при ее приеме. По просьбе заявителя отказ на устную жалобу составляется в письменном виде в течении 15 дней со дня приема такой жалобы.

5.4.5. Отказ оформляется в письменном виде и должен содержать следующую информацию:

- ФИО заявителя (при необходимости – ФИО лица, которое он представляет);
- адрес проживания заявителя;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- дата и время подачи жалобы;
- аргументированные причины отказа в удовлетворении требований заявителя.

Отказ в письменном виде оформляется на официальном бланке Учреждения, заверяются печатью этого Учреждения и подписью его руководителя.

5.4.6. При личном обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований Регламента и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), руководитель Учреждения должен совершить следующие действия:

- совместно с заявителем и при его помощи удостовериться в наличии факта нарушения требований Регламента (в случае возможности его фиксации на момент подачи жалобы заявителем);
- совместно с заявителем и при его помощи установить сотрудников, которые, по мнению заявителя, ответственны за нарушение требований Регламента (в случае персонального нарушения);
- по возможности организовать устранение зафиксированного нарушения требований Регламента в присутствии заявителя;

- принести извинения заявителю от имени Учреждения за имевший место факт нарушения требований Регламента, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такое нарушение имело место и руководитель Учреждения не считает для этого целесообразным проведение дополнительных служебных расследований.
- в случае удовлетворения всех требований заявителя, действия, указанные в пп. 5.4.6.6 -5.4.6.12 настоящего Регламента не осуществляются.
- если требования заявителя не были полностью удовлетворены, предоставить заявителю расписку в получении жалобы. Расписка должна содержать следующую информацию:
  - ФИО заявителя (при необходимости – ФИО лица, которое он представляет);
  - адрес проживания заявителя;
  - содержание жалобы заявителя;
  - дата и время фиксации нарушения заявителем;
  - факты нарушения требований Регламента, совместно зафиксированные заявителем и руководителем Учреждения;
  - лицо, допустившее нарушение требований Регламента (указывается при персональном нарушении) – по данным заявителя;
  - нарушения требования Регламента, устраненные непосредственно в присутствии заявителя;
  - подпись руководителя Учреждения;
  - подпись заявителя, удостоверяющая верность указанных данных; - дата и время предоставления расписки.
- провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований Регламента, обозначенных заявителем, и ответственных сотрудников;
- устранить нарушения требований Регламента, зафиксированные совместно с заявителем;
- применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения;
- обеспечить в течение 3 дней после подачи жалобы уведомление заявителя (лично или по телефону) о предпринятых мерах, в том числе:
  - об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);
  - о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);
  - об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников с аргументацией отказа).
- по просьбе заявителя в течение 3 дней со дня уведомления предоставить ему в виде официального письма информацию, о которой заявитель был уведомлен в соответствии с п. 5.4.6.10 настоящего Регламента;
- принести извинения заявителю (лицу, в отношении которого было допущено нарушение требований Регламента) от имени Учреждения за имевший место факт нарушения, допущенный непосредственно по

отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такие извинения не были принесены ранее.

Жалоба на нарушение требований Регламента руководителю Учреждения не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Регламентом, способов обжалования.

5.5. Жалоба на нарушение требований Регламента руководителю управления образования администрации муниципального образования Лабинский район.

5.5.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Регламентом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в управление образования администрации муниципального образования Лабинский район на имя его руководителя.

Жалоба подается в письменном виде посредством:

- личного обращения
- почтового сообщения
- электронной почты;

Рекомендуемая форма письменной жалобы представлена в Приложении № 4 к настоящему Регламенту.

Жалоба также может быть подана путем заполнения электронной формы, размещенной на официальном сайте Учреждения в сети Интернет. Такая электронная форма должна содержать сведения, идентичные письменной форме, представленной в Приложении № 4 к настоящему Регламенту, а также указание желаемого способа получения ответа: почтовое отправление, электронное письмо, электронное сообщение.

При подаче жалобы посредством электронной почты в электронное сообщение в качестве вложения должен быть приложен заполненный электронный шаблон жалобы или отсканированное изображение собственноручно заполненной формы. Электронный шаблон жалобы размещается на официальном сайте Учреждения в сети Интернет.

Электронная форма жалобы должна содержать сведения, идентичные письменной форме, представленной в Приложении № 4 к настоящему Регламенту.

5.5.2. При поступлении жалобы управление образования администрации муниципального образования Лабинский район инициирует проверку с целью установления факта нарушения отдельных требований Регламента (далее – проверка).

5.5.3. Заявителю может быть отказано в инициировании проверки в соответствии с установленным настоящим Регламентом порядком в следующих случаях:

- анонимный характер обращения;
- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;
- содержание жалобы не относится к требованиям настоящего Регламента.

Отказ в осуществлении проверки по иным основаниям не допускается.

В случае отказа в осуществлении проверки в ответе заявителю в обязательном порядке должны быть указаны причины этого отказа.



5.5.4. Управление образования администрации муниципального образования Лабинский район может осуществить проверку:

- посредством поручения руководителю Учреждения, жалоба на которое была подана, установить факт нарушения отдельных требований Регламента и выявить ответственных сотрудников;
- собственными силами.

Осуществление проверки по жалобам, содержащим указание на наличие официального отказа Учреждения от удовлетворения требований заявителя, либо на действие (бездействие) руководителя Учреждения осуществляется исключительно в соответствии с подпунктом «б» настоящего пункта.

Доля жалоб, проверки по которым осуществляются в соответствии с подпунктом «а» настоящего пункта, не может превышать 50% от общего числа жалоб на нарушение требований настоящего Регламента, поступивших в течение календарного года.

5.5.5. Установление факта нарушения требований Регламента силами Учреждения осуществляется посредством проведения его руководителем проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки установления факта нарушения требований Регламента Учреждением определяются в соответствии с поручением Управления образования администрации муниципального образования Лабинский район

По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель Учреждения:

- устраняет выявленные нарушения требований Регламента, на которые было указано в жалобе заявителя;
- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Регламента, к ответственности;
- представляет в Управление образования администрации муниципального образования Лабинский район
- отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Регламента с указанием действий, предпринятых части устранения нарушения требований Регламента и наказания ответственных сотрудников.

На основании данных отчета Управление образования администрации муниципального образования Лабинский район может провести проверку по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов представленного отчета.

5.5.6. Установление факта нарушения требований Регламента силами Учреждения не влечет применения к его руководителю мер ответственности.

5.5.7. С целью установления факта нарушения требований Регламента Управление образования администрации муниципального образования Лабинский район вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;

- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;
- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований Регламента (при их согласии);
- проверить текущее выполнение требований настоящего Регламента, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя; - осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения Регламента.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований Регламента, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения требований Регламента в соответствии с жалобой заявителя.

5.5.8. По результатам осуществленных проверок Управление образования администрации муниципального образования Лабинский район готовит соответствующий Акт проверки Учреждения;

- обеспечивает применение мер ответственности к руководителю Учреждения, за исключением случаев, указанных в п. 5.5.6 настоящего Регламента;

5.5.9. Не позднее 15 дней с момента регистрации жалобы, на имя заявителя должно быть направлено официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- установленные факты нарушения требований Регламента, о которых было сообщено заявителем;
- неустановленные факты нарушения требований Регламента, о которых было сообщено заявителем;
- принятые меры ответственности в отношении Учреждения, его руководителя и (или) отдельных сотрудников;
- принесение от имени Учреждения извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований Регламента (в случае установления фактов таких нарушений).

Официальное письмо оформляется на бланке Учреждения или Управления образования администрации муниципального образования Лабинский район и направляется в адрес заявителя. Ответ на жалобы, поданные посредством электронной почты или путем заполнения электронной формы, размещенной на официальном сайте Учреждения в сети Интернет, отправляются в соответствии с выбранным заявителем вариантом при их заполнении.

Жалоба на нарушение требований Регламента руководителю Учреждения не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Регламентом, способов обжалования.

#### 5.6. Жалоба на нарушение требований Регламента

5.6.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Регламентом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в личного обращения;

- почтового сообщения;
- электронной почты;

Рекомендуемая форма письменной жалобы представлена в Приложении № 4 к настоящему Регламенту.

Жалоба также может быть подана путем заполнения электронной формы, размещенной на официальном сайте Учреждения или Управления образования администрации муниципального образования Лабинский район в сети Интернет. Такая электронная форма должна содержать сведения, идентичные письменной форме, представленной в Приложении № 4 к настоящему Регламенту, а также указание желаемого способа получения ответа: почтовое отправление, электронное письмо.

При подаче жалобы посредством электронной почты в электронное сообщение в качестве вложения должна быть приложен заполненный электронный шаблон жалобы или отсканированное изображение собственноручно заполненной формы. Электронный шаблон жалобы размещается на официальном сайте Учреждения в сети Интернет.

Электронная форма жалобы должна содержать сведения, идентичные письменной форме, представленной в Приложении № 4 к настоящему Регламенту.

5.6.2. Подача и рассмотрение жалобы в Учреждении или Управлении образования администрации муниципального образования Лабинский район осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.6.3. При поступлении жалобы Учреждение или Управление образования администрации муниципального образования Лабинский район инициирует проверку с целью установления факта нарушения отдельных требований Регламента.

Проверки проводятся в соответствии с пп. 5.5.1 -5.5.10 настоящего Регламента.

Если в жалобе обжалуются действия (бездействие) Учреждения, проверки осуществляются Управлением образования администрации муниципального образования Лабинский район в форме служебной проверки.

5.6.4. Заявителю может быть отказано в инициировании проверки в соответствии с установленным настоящим Регламентом порядком в следующих случаях:

- анонимный характер обращения;
- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;
- содержание жалобы не относится к требованиям настоящего Регламента.

Отказ в осуществлении проверки по иным основаниям не допускается.

В случае отказа в осуществлении проверки в ответе заявителю в обязательном порядке должны быть указаны причины этого отказа.

5.6.5. В сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», но не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы, на имя

заявителя должно быть направлено официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- установленные факты нарушения требований Регламента, о которых было сообщено заявителем;
- неустановленные факты нарушения требований Регламента, о которых было сообщено заявителем;
- принятые меры ответственности в отношении Учреждения, его руководителя и (или) отдельных сотрудников;
- принесение от имени Учреждения извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований Регламента (в случае установления фактов таких нарушений);
- иную информацию в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Официальное письмо оформляется на бланке Учреждения или Управления образования администрации муниципального образования Лабинский район и направляется в адрес заявителя. Ответ на жалобы, поданные посредством электронной почты или путем заполнения электронной формы отправляются в соответствии с выбранным заявителем вариантом при их заполнении.

**Приложение № 1**  
**к административному регламенту**

Директору \_\_\_\_\_  
(наименование учреждения)

\_\_\_\_\_,  
(Ф.И.О. руководителя)

\_\_\_\_\_  
(И.О. Фамилия родителя (законного представителя))

\_\_\_\_\_  
проживающей(его) по  
адресу: \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_

Адрес электронной почты \_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

о предоставлении информации о текущей успеваемости в форме  
электронного дневника

Прошу представлять информацию о текущей успеваемости моего  
ребенка \_\_\_\_\_ (сына,  
дочери) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (фамилия, \_\_\_\_\_ имя,  
отчество) учащегося \_\_\_\_\_ класса в форме электронного дневника.

Даю согласие для использования моих персональных данных и данных  
моего ребенка.

Подпись \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## Приложение № 2

### к административному регламенту

### Уведомление о предоставлении информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости

Бланк образовательного учреждения	Адресат
-----------------------------------	---------

### УВЕДОМЛЕНИЕ

Уведомляем Вас о том, что Вам присвоен индивидуальный пароль для доступа к электронному дневнику, электронному журналу № \_\_\_\_\_

Дата предоставления информации о текущей информации ученика(цы)

\_\_\_\_\_ класса МОУ \_\_\_\_\_

(наименование учреждения)

Контактный телефон \_\_\_\_\_

Руководитель учреждения

ФИО

М.П.

**Приложение № 3**

**к административному регламенту**

**Уведомление об отказе в рассмотрении заявления в предоставлении муниципальной услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости»**

Бланк образовательного учреждения	Адресат
-----------------------------------	---------

**УВЕДОМЛЕНИЕ**

---

(фамилия, имя, отчество)

уведомляем Вас о том, что Вам отказано в рассмотрении заявления / в предоставлении муниципальной услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» на основании \_\_\_\_\_

Контактный телефон \_\_\_\_\_

Руководитель учреждения

ФИО

М.П.

**Приложение № 4**  
**к Административному регламенту**

**Жалоба на нарушение требований Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости»**

\_\_\_\_\_  
*(ФИО руководителя  
организации, в которую  
направляется жалоба) от*

\_\_\_\_\_  
*(ФИО заявителя)*

**Жалоба на нарушение требований Регламента**

Я, \_\_\_\_\_,  
*(ФИО заявителя)*

(паспорт \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ выдан: \_\_\_\_\_  
г. \_\_\_\_\_, код  
подразделения \_\_\_\_\_) проживающий по адресу

\_\_\_\_\_,  
*(индекс, город, улица, дом, квартира)*  
подаю жалобу от имени

\_\_\_\_\_ *(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)*  
на нарушение Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости», \_\_\_\_\_ допущенное

\_\_\_\_\_ *(наименование организации, допустившей нарушение)*

в части следующих требований:



1. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*(описание нарушения, в том числе участники, место, дата и время фиксации нарушения)*

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

- обращение к сотруднику \_\_\_\_\_ (да/нет)
- обращение к руководителю (*наименование организации, предоставляющей муниципальную услугу*) \_\_\_\_\_ (да/нет)
- обращение к руководителю (*наименование органа местного самоуправления, осуществляющего управление в сфере образования*) \_\_\_\_\_ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо (*наименование организации, предоставляющей муниципальную услугу*) о предпринятых мерах по факту получения жалобы \_\_\_\_\_ (да/нет)
2. Официальное письмо [*наименование организации, предоставляющей муниципальную услугу*] об отказе в удовлетворении требований заявителя \_\_\_\_\_ (да/нет)
3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем (*наименование организации, предоставляющей муниципальную услугу*) \_\_\_\_\_ (да/нет)

Копии имеющихся документов, указанных в п. 1-3 прилагаю к жалобе \_\_\_\_\_ (да/нет)

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
*(Подпись заявителя)*

**Приложение № 5**  
**к административному регламенту**

Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости»

