

**ПРИКАЗ**

\_01.10.\_2021

№ \_1304\_

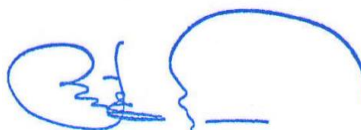
г. Черногогорск

**Об утверждении примерного Регламента  
о предоставлении муниципальной услуги  
«Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося,  
ведении электронного дневника и электронного журнала  
успеваемости»**

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", в целях повышения качества исполнения и доступности муниципальных услуг в области образования, а также определения последовательности действий (административных процедур) и сроков при оказании данной муниципальной услуги, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить примерный Регламент о предоставлении муниципальной услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведении электронного дневника и электронного журнала успеваемости» (приложение).
2. Довести данный примерный Регламент до сведения руководителей образовательных организаций.
3. Приказ ГУО от 23.05.2018 № 544 «Об утверждении примерного Регламента о предоставлении информации о текущей успеваемости учащегося, ведении электронного дневника и электронного журнала успеваемости» считать утратившим силу.
4. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя руководителя городского управления образованием администрации г.Черногогорска Ю.Л. Красносельскую.

Руководитель ГУО  
администрации г.Черногогорска



Е.Г.Чернышева

**Примерный Регламент  
о предоставлении муниципальной услуги  
«Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведении  
электронного дневника и электронного журнала успеваемости»**

**I. Общие положения**

1. Настоящий Примерный Регламент (далее - Регламент) по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведении электронного дневника и электронного журнала успеваемости» (далее – Регламент) разработан в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" в целях повышения качества оказания данной муниципальной услуги и определяет последовательность действий (административных процедур) и сроки при ее оказании.

2. Получателями муниципальной услуги являются все заинтересованные лица – граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства.

От имени заявителя могут выступать физические и юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени (далее - заявители).

3. Регламент размещается на официальном сайте городского управления образованием администрации города Черногорска (далее – ГУО администрации г.Черногорска).

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

4. Наименование муниципальной услуги

Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведении электронного дневника и электронного журнала успеваемости (далее – муниципальная услуга).

5. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Общеобразовательные организации города Черногорска (далее – общеобразовательные организации).

6. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- ✓ предоставление персональных данных (логин и пароль):
- ✓ предоставление заявителю актуальной и достоверной информации в форме электронного дневника и электронного журнала успеваемости, в организациях, реализующих основные общеобразовательные программы – образовательные программы начального общего образования, образовательные программы основного общего образования, образовательные программы среднего общего образования, расположенных

на территории города Черногорска, представляющих совокупность сведений следующего состава:

✓ сведения о ходе и содержании образовательной деятельности, в том числе календарный учебный график, расписание занятий на текущий учебный период, перечень изучаемых тем и содержание выдаваемых учащемуся домашних заданий на уроках текущего учебного периода;

✓ результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации учащегося, включая сведения об оценках успеваемости, сведения о содержании занятий и работ, по результатам которых получены оценки;

✓ сведения о посещаемости уроков учащимся за текущий учебный период.

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

#### 7. Срок предоставления услуги

Муниципальная услуга предоставляется круглогодично.

Максимально допустимые сроки предоставления муниципальной услуги при обращении заявителя не должны превышать 30 дней со дня регистрации обращения, если руководителем общеобразовательной организации, рассмотревшим обращение, не установлен более короткий контрольный срок исполнения.

В исключительных случаях срок исполнения услуги по рассмотрению конкретного обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

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

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), подлежит обязательному размещению на официальном сайте общеобразовательной организации, на официальном сайте ГУО, в сети «Интернет», в федеральном реестре и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия

Для предоставления муниципальной услуги необходимы следующие документы:

- заявление о предоставлении информации о текущей успеваемости учащегося, ведении электронного дневника и электронного журнала успеваемости (приложение 1 к Регламенту);

- паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность заявителя.

При обращении в общеобразовательную организацию, заявитель выбирает заочную или очную форму предоставления муниципальной услуги, а также вариант предоставления документов – в бумажном или бумаго-электронном виде.

При выборе очной формы предоставления муниципальной услуги заявитель обращается лично и представляет необходимые документы в оригинале.

При выборе заочной формы предоставления услуги документы предоставляются по почте или с курьером, с использованием электронной почты, посредством отправки факсимильного сообщения в соответствии с таблицей 1.

**Таблица 1**

**Заочная форма предоставления документов**

№	Наименование документа	Бумажный вид	Бумаго-электронный вид
1.	Заявление о предоставлении информации о текущей успеваемости учащегося, ведении электронного дневника и электронного журнала успеваемости	оригинал	Скан-копия документа, сформированного в бумажном виде; факсимильное сообщение, содержащее документ, сформированный в бумажном виде
2.	Паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность заявителя	копия	Скан-копия документа; факсимильная копия документа

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 муниципальной услуги;

- предоставления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Хакасия находятся в распоряжении муниципальных органов, предоставляющих муниципальную услугу и (или) подведомственных муниципальным органам организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изменениями и дополнениями).

Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, можно получить у должностного лица в общеобразовательной организации, а также на официальном сайте общеобразовательной организации.

Перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, а также способы их получения,

в том числе в электронной форме, не предусмотрен.

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

Основания для отказа заявителю в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрены.

11. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- отсутствие в письменном обращении фамилии заявителя, направившего обращение, почтового адреса, адреса электронной почты по которому должен быть направлен письменный ответ;
- содержание письменного обращения не относится к организации образовательной деятельности общеобразовательных организаций;
- содержание в письменном обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст письменного обращения, в том числе фамилия и почтовый адрес заявителя, не поддается прочтению;
- наличие данного заявителю ранее ответа по существу поставленных в письменном обращении вопросов.

Об отказе в предоставлении муниципальной услуги заявителю направляется уведомление об отказе в предоставлении информации об организации образовательной деятельности с указанием причины отказа (приложение 2 к настоящему Регламенту).

12. При предоставлении муниципальной услуги установление личности заявителя может осуществляться в ходе личного приема посредством предъявления паспорта гражданина Российской Федерации либо иного документа, удостоверяющего личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации или посредством идентификации и аутентификации в органах, предоставляющих муниципальные услуги с использованием информационных технологий, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

13. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме идентификация и аутентификация могут осуществляться посредством:

1) единой системы идентификации и аутентификации или иных государственных информационных систем, если такие государственные информационные системы в установленном Правительством Российской Федерации порядке обеспечивают взаимодействие с единой системой идентификации и аутентификации, при условии совпадения сведений о физическом лице в указанных информационных системах;

2) единой системы идентификации и аутентификации и единой информационной системы персональных данных, обеспечивающей обработку, включая сбор и хранение, биометрических персональных данных, их проверку и передачу информации о степени их соответствия предоставленным биометрическим персональным данным физического лица.

14. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами,

принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами

Муниципальная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины и иной платы.

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

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

16. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в течение одного рабочего дня.

17. Требования к помещению, в котором предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, месту для заполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги, информационному стенду с образцами ее заполнения и перечнем документов, необходимым для предоставления муниципальной услуги

Здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, оборудовано системами пожарной сигнализации, средствами пожаротушения, предусмотрены пути эвакуации, места общего пользования (гардероб, туалеты).

На территории, прилегающей к зданию, оборудуются парковочные места для стоянки легкового автотранспорта, в том числе не менее десяти процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов.

Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

Вход в здание оформляется табличкой, информирующей о наименовании органа (организации), предоставляющего муниципальную услугу.

Вход в здание оборудуется устройством для маломобильных граждан.

Места ожидания в очереди оборудуются стульями, кресельными секциями.

Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационным стендом.

Информационный стенд располагается в доступном месте и содержит следующие информационные материалы:

- исчерпывающую информацию о порядке предоставления муниципальной услуги в текстовом виде;
- текст Административного регламента с приложениями;
- сведения о графике работы, номерах справочных телефонов, адресах официального сайта Администрации города Черногорска и ГУО в сети Интернет, электронной почты Администрации города Черногорска и ГУО, где заинтересованные лица могут получить информацию, необходимую для предоставления муниципальной услуги;
- график работы, номер кабинета, в котором предоставляется муниципальная услуга, фамилии, имена, отчества специалистов, ответственных за предоставление муниципальной услуги;

- выдержки из нормативных правовых актов по наиболее часто задаваемым вопросам.

#### 18. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

Справочная информация подлежит обязательному размещению на официальных сайтах общеобразовательной организации и ГУО, в сети "Интернет", в федеральном реестре и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций). Общеобразовательная организация обеспечивает размещение и актуализацию справочной информации в установленном порядке на своем официальном сайте.

Информация о правилах исполнения муниципальной услуги предоставляется:

- в помещении общеобразовательной организации на информационных стендах;
- по телефону сотрудниками общеобразовательной организации;
- по почте или с помощью курьера;
- с использованием электронной почты общеобразовательной организации;
- при личном обращении Заявителя;
- посредством отправки факсимильного сообщения.

#### 19. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Показателями доступности и качества услуги являются:

- возможность получения заявителем полной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;
- транспортная доступность места предоставления муниципальной услуги;
- наличие бесплатной парковки автотранспортных средств, в том числе парковки для специальных транспортных средств инвалидов;
- предоставление бесплатно муниципальной услуги и информации о ней.

#### 20. Особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

Предоставление муниципальной услуги может осуществляться в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг.

Предоставление муниципальной услуги может осуществляться в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг.

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме может осуществляться на базе информационных систем органов государственной власти и местного самоуправления при наличии инфраструктуры, обеспечивающей их взаимодействие. Информационной системой, обеспечивающей предоставление муниципальных услуг в электронной форме, является единый портал государственных и муниципальных услуг, а также портал государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Хакасия.

Обеспечение информационного обмена с соответствующими информационными системами органов, предоставляющих государственные услуги, муниципальные услуги, осуществляется с использованием единой системы межведомственного электронного

взаимодействия.

Обращение за получением муниципальной услуги и предоставление муниципальной услуги могут осуществляться с использованием электронных документов, подписанных электронной подписью либо усиленной квалифицированной электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи" и Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

Запрос и иные документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, подписанные простой электронной подписью и поданные заявителем с соблюдением требований части 2 статьи 21.1 и части 1 статьи 21.2 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (с изменениями и дополнениями), признаются равнозначными запросу и иным документам, подписанным собственноручной подписью и представленным на бумажных носителях.

Муниципальная услуга может предоставляться в многофункциональном центре по предоставлению государственных и муниципальных услуг на основании соглашений, заключаемых таким центром с органами государственной власти и местного самоуправления.

Предоставление муниципальной услуги в многофункциональном центре осуществляется по принципу "одного окна", в соответствии с которым предоставление муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, в том числе комплексным, а взаимодействие с органами, предоставляющими услуги, осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии.

### **III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах**

21. Предоставление общеобразовательной организацией муниципальной услуги включает всебя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация обращения от заявителя;
- рассмотрение обращения заявителя;
- сбор, анализ, обобщение информации должностным лицом;
- направление заявителю ответа на письменное обращение, либо выдача информационных (справочных) материалов (при личном обращении).

22. Блок-схема последовательности действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги приведена в приложении 3 к настоящему Положению.

23. Основанием для начала административных процедур по приему и регистрации



документов от заявителя является личное обращение, поступившее по почте или в электронном виде в образовательную организацию по вопросу предоставления муниципальной услуги.

Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию письменных обращений:

- проверяет правильность заполнения заявления о получении информации о текущей успеваемости учащегося, ведении электронного дневника и электронного журнала успеваемости;
- регистрирует заявление;
- на втором экземпляре заявления ставит подпись и дату приема документов от заявителя (при личном обращении);
- регистрирует заявление в соответствующем журнале;
- передает в установленном порядке руководителю ГУО документы, представленные заявителем, для оформления резолюции на заявлении о предоставлении информации о текущей успеваемости учащегося, ведении электронного дневника и электронного журнала успеваемости.

Время регистрации заявления составляет не более 1 рабочего дня с момента его поступления в образовательную организацию.

24. Основанием для начала административных процедур по рассмотрению документов, представленных заявителем, является прием и регистрация заявления о предоставлении информации о текущей успеваемости учащегося, ведении электронного дневника и электронного журнала успеваемости.

Руководитель общеобразовательной организации:

- определяет должностное лицо, ответственное за рассмотрение заявления и подготовку проекта ответа заявителю (далее - исполнитель);
- дает указания исполнителю в форме резолюции с отражением фамилии и инициалов исполнителя, порядка, характера и срока исполнения.

Исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение документов, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- готовит запрашиваемую информацию и уведомление о направлении информации о текущей успеваемости учащегося, ведении электронного дневника и электронного журнала успеваемости или уведомление об отказе в направлении информации о текущей успеваемости учащегося, ведении электронного дневника и электронного журнала успеваемости.

После подписания ответа на письменное обращение заявителя руководителем общеобразовательной организации должностное лицо направляет его заявителю. Ответ на обращение, поступившее в общеобразовательную организацию по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в письменном обращении.

25. Работа с обращениями граждан, поступающими через официальный портал органов исполнительной власти Республики Хакасия

Работа с обращениями граждан, поступающими через официальный государственный портал, ведется в соответствии с требованиями настоящего Регламента.

26. Работники общеобразовательной организации, ответственные за информирование заявителей, при ответе на телефонные звонки, письменные и электронные обращения заявителей обязаны в максимально вежливой и доступной форме предоставлять исчерпывающую информацию.

При личном обращении заявителя лица, ответственные за информирование заявителей, должны представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданные вопросы.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 15 минут.

27. Предоставление муниципальной услуги заявителю может также осуществляться через ГАУ РХ "МФЦ Хакасии" путем предоставления заявления и прилагаемых к нему документов в соответствии с настоящим Регламентом. При этом сроки предоставления муниципальной услуги соответствуют срокам, указанным в настоящем Регламенте.

ГАУ РХ "МФЦ Хакасии" передает в ГУО заявление и приложенные к нему документы, полученные от заявителя, не позднее дня, следующего за днем поступления заявления.

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

28. Контроль за предоставлением муниципальной услуги включает в себя проведение проверок по обеспечению полноты и качества предоставления муниципальной услуги, по выявлению и устранению нарушений порядка регистрации и рассмотрения документов, принятия решений и подготовку уведомления и информации заявителям.

29. Контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами общеобразовательной организации положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений осуществляет руководитель общеобразовательной организации.

30. Контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами общеобразовательной организации положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений.

31. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Периодичность проведения плановых проверок определяется руководителем общеобразовательной организации. Внеплановые проверки проводятся при поступлении информации о несоблюдении должностными лицами общеобразовательной организации требований Регламента, либо по требованию органов государственной власти, либо по требованию органов местного самоуправления, обладающих контрольно-надзорными полномочиями, а также решению суда или по конкретному обращению заявителя.

32. Для проверки полноты и качества исполнения Регламента формируется рабочая

группа, в состав которой входят работники общеобразовательной организации. Результаты деятельности рабочей группы оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

33. Должностные лица общеобразовательной организации, ответственные за предоставление муниципальной услуги несут ответственность:

- за выполнение административных процедур в соответствии с Регламентом;
- за несоблюдение последовательности административных процедур и сроков их выполнения, установленных Регламентом;
- за достоверность информации, представляемой в ходе предоставления услуги.

**V. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) образовательной организации, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, или их работников**

34. Случаи обжалования заявителем решений и действий (бездействия) общеобразовательной организации, предоставляющей муниципальную услугу, а также должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, предоставляющего муниципальную услугу, работника многофункционального центра

Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса о предоставлении двух и более муниципальных услуг в многофункциональных центрах при однократном обращении заявителя;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных 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.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме;

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 общеобразовательной организации, должностного лица общеобразовательной организации, многофункционального центра, работника многофункционального центра, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме;

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. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке.

35. Требования к содержанию и порядок подачи жалоб на решения и действия (бездействие) общеобразовательной организации, а также должностных лиц, многофункционального центра, работника многофункционального центра

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта общеобразовательной организации, ГУО администрации г.Черногорска, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном

приеме заявителя в общеобразовательной организации. Жалобы на решения, принятые руководителем общеобразовательной организации, подаются руководителю ГУО администрации г. Черногорска.

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта многофункционального центра, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

1) наименование должностного лица общеобразовательной организации, многофункционального центра, работника многофункционального центра, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, или их работников, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) общеобразовательной организации, должностного лица общеобразовательной организации, многофункционального центра, работника многофункционального центра, предоставляющего муниципальную услугу;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) общеобразовательной организации, должностного лица общеобразовательной организации, многофункционального центра, работника многофункционального центра, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба, поступившая в общеобразовательную организацию, ГУО администрации г.Черногорска, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, либо вышестоящий орган подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, 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.

36. Прием жалоб в письменной форме осуществляется общеобразовательной организацией по месту приема заявлений о предоставлении муниципальной услуги. Прием жалоб на руководителя общеобразовательной организации производится в здании ГУО администрации г.Черногорска.

37. В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, то представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от

имени заявителя, может быть представлена:

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

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

3) 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.

### 38. Сроки рассмотрения жалоб

Жалоба, поступившая в общеобразовательную организацию или ГУО администрации г.Черногорска, подлежит регистрации в день ее поступления. Жалоба рассматривается должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа 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.

### 39. Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалоб

По результатам рассмотрения жалобы уполномоченное должностное лицо принимает одно из следующих решений:

По результатам рассмотрения жалобы уполномоченное должностное лицо принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2) отказывает в удовлетворении жалобы в случаях: наличия вступившего в законную силу судебного акта по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям; подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации; наличия решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы; отсутствия в обжалуемых решениях, действиях (бездействии), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги, нарушений требований нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Республики Хакасия, муниципальных правовых актов, настоящего Регламента.

3) в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, по результатам рассмотрения, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, привлекаемой

многофункциональным центром по предоставлению необходимой информации, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной или муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги;

4) в случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, по результатам рассмотрения, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

Ответ на жалобу не дается в следующих случаях:

1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2. Орган местного самоуправления или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

4. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6. В случае поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте данного органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет",

гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

7. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

8. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 35 настоящего Регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в прокуратуру. Черногорска.

40. Устные жалобы на решения и действия (бездействие) общеобразовательной организации, а также должностных лиц

Заявители имеют право устно на личном приеме обратиться с жалобой на действия (бездействие) должностного лица к руководителю общеобразовательной организации.

Ответ на устную жалобу, поступившую на личном приеме, дается в следующем



порядке:

1) при личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя;

2) содержание устной жалобы заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на устную жалобу с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Ответ на устную жалобу, поступившую на личном приеме, не дается в следующих случаях:

1) наличие в устной жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

2) гражданин, обратившийся с устной жалобой, не предъявил документ, удостоверяющий его личность;

3) гражданин, обратившийся с устной жалобой от имени физического или юридического лица, не подтвердил полномочия в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

4) имеется решение по жалобе, принятое ранее в соответствии с требованиями настоящего Регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Директору \_\_\_\_\_  
(наименование общеобразовательной организации)

\_\_\_\_\_  
Ф.И.О. директора  
Родителя (законного представителя):  
Фамилия Имя Отчество \_\_\_\_\_  
Паспорт \_\_\_\_\_  
выдан \_\_\_\_\_  
зарегистрированного по адресу:  
\_\_\_\_\_  
проживающего по адресу:  
\_\_\_\_\_  
контактный телефон \_\_\_\_\_

**Заявление  
родителей (законных представителей) на предоставление информации о текущей  
успеваемости учащегося, ведении электронного дневника и электронного журнала  
успеваемости**

Прошу предоставить информацию о текущей успеваемости моего  
сына (дочери) \_\_\_\_\_,  
(фамилия, имя, отчество)

обучающегося в \_\_\_\_\_ классе, в электронном журнале успеваемости (и/или  
электронном дневнике) по следующему адресу электронной почты  
\_\_\_\_\_  
(адрес электронной почты)

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. (дата подачи заявления)

\_\_\_\_\_  
(подпись заявителя) / \_\_\_\_\_  
(полностью Ф.И.О.)

(Оформляется на официальном бланке организации)

---

(Ф.И.О. получателя услуг)

**Уведомление  
об отказе в направлении информации о текущей успеваемости учащегося, ведении  
электронного дневника и электронного журнала успеваемости»**

Общеобразовательная организация (наименование общеобразовательной организации) уведомляет, что на основании заявления о предоставлении информации о текущей успеваемости учащегося, ведении электронного дневника и электронного журнала успеваемости (наименование общеобразовательной организации) от (дата принятия заявления) было принято решение об отказе в направлении информации о текущей успеваемости учащегося, ведении электронного дневника и электронного журнала успеваемости.

---

(указываются причины отказа в направлении информации о текущей успеваемости учащегося, ведении электронного дневника и электронного журнала успеваемости)

Подпись руководителя общеобразовательной организации

**Блок-схема  
предоставления услуги  
по предоставлению информации о текущей успеваемости  
учащегося, ведении электронного дневника и электронного  
журнала успеваемости**

