

Административный регламент предоставления муниципальной услуги

«Предоставление в электронном виде информации о текущей успеваемости учащегося»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление в электронном виде информации о текущей успеваемости учащегося» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур)

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляет Муниципальное казенное образовательное учреждение «Эрпелинская средняя общеобразовательная школа им. Апашева М. Д.» (далее по тексту - учреждение)

1.2.1. Местонахождение и контактные телефоны:

Юридический адрес: 368207, Российская Федерация, Республика Дагестан, Буйнакский район, с. Эрпели, ул. И. Акаева 4, тел. 8 928 9848495

Почтовый адрес: 368207, Российская Федерация, Республика Дагестан, Буйнакский район, с. Эрпели, ул. И. Акаева 4, тел. 8 928 9848495

Телефоны: 8 928 9848495

Адрес электронной почты: E-mail: erpeli.dagschool@mail.ru

Сайт образовательного учреждения: erpel.dagestanschool.ru

Режим работы: понедельник – суббота с 8:00 до 15:40 воскресенье – выходной день.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление в электронном виде информации о текущей успеваемости учащегося»

2.2. Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу: Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Эрпелинская средняя общеобразовательная школа им. Апашева М. Д.» (далее – Учреждение), с участием управления образования администрации МО «Буйнакский район».

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- получение заявителями информации о текущей успеваемости учащегося;
- ведение электронного дневника;
- ведение электронного журнала успеваемости учащихся.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:

2.4.1. Максимально допустимые сроки предоставления муниципальной услуги при письменном обращении (за исключением обращения по электронной почте) не должны превышать 30 дней со дня регистрации обращения.

2.4.2. Максимально допустимые сроки при устном обращении не должны превышать 15 минут.

2.4.3. Максимально допустимые сроки предоставления услуги при обращении по электронной почте не должны превышать 15 дней со дня регистрации электронного обращения.

2.4.4. При обращении заявителя на официальный сайт Учреждения с целью получения информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости, услуга предоставляется незамедлительно.

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

2.4.6. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса заявителем в устной форме о предоставлении муниципальной услуги и получении результата – не более 30 минут.

2.4.7. Продолжительность приема заявителя работниками Учреждения, специалистами управления образования администрации МО «Буйнакский район», осуществляющими прием документов, – не более 15 минут.

2.4.8. Максимальный срок получения заявителем результата предоставления муниципальной услуги – в течение 5-10 дней со дня регистрации письменного запроса.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации («Российская газета», № 7, 21.01.2009);
- Законом Российской Федерации от 29.12.2012 № 273 «Об образовании» («Российская газета»);
- Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» («Российская газета», № 147, 05.08.1998, с изм.);
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета», № 165, 29.07.2006);
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» («Российская газета», № 25, 13.02.2009);
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010);
- распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных и государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» («Российская газета», № 247, 23.12.2009, с изм.);
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями) («Собрание законодательства РФ», 15.01.1996, № 3, ст. 140);
- Постановление Правительства Российской Федерации от 19.03.2001 № 196 «Об утверждении Типового положения об общеобразовательном учреждении» (с изменениями и дополнениями) («Собрание законодательства РФ», 26.03.2001, № 13, ст. 1252);
- Устав МКОУ «Эрпелинская средняя общеобразовательная школа им. Апашева М. Д.»

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

- заявление (запрос) заявителя о предоставлении информации о текущей успеваемости учащегося, ведении электронного дневника и электронного журнала успеваемости.

2.7. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, нет.

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

- отсутствие в заявлении (запросе) сведений о заявителе и его почтового либо электронного адреса для ответа;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- если в нем содержится вопрос, на который заявителю ранее многократно давались письменные ответы по существу, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- в заявлении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, отвечающего за предоставление муниципальной услуги, а также членов его семьи;
- отсутствие у заявителя доступа к программам «Электронный дневник», «Электронный журнал».

В случае отказа в предоставлении муниципальной услуги, заявителю разъясняются причины основания отказа.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.10.1. Срок непосредственного предоставления муниципальной услуги - с момента предоставления родителем (законным представителем) в образовательное учреждение заявления на предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника до момента отказа (в устной форме (по телефону) или через электронную почту) от предоставления муниципальной услуги

2.10.2. Срок прохождения отдельных административных процедур:

Сотрудник МКОУ «Эрпелинская средняя общеобразовательная школа им. Апашева М. Д.» принимает от гражданина заявление об оказании муниципальной услуги на предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника.

2.10.3. Время ожидания гражданина при подаче документов для получения муниципальной услуги у сотрудника муниципального образовательного учреждения не должно превышать 30 минут.

2.10.4. Продолжительность приема гражданина у сотрудника муниципального образовательного учреждения, осуществляющего прием документов, при подаче документов для получения муниципальной услуги не должна превышать 15 минут.

2.10.5. Датой принятия к рассмотрению заявления об оказании муниципальной услуги на предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника считается дата регистрации в журнале регистрации поступивших заявлений.

2.11. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

2.11.1. Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги происходит в дни личного приема заявителей в течение 10 минут с момента его получения.

2.11.2. Устный запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в течение 5 минут с момента его получения, при этом информация предоставляется заявителю в течение 15 минут.

2.11.3. Запрос заявителя, отправленный по почте, регистрируется в день получения почтовой корреспонденции.

2.11.4. Запрос заявителя, отправленный в электронной форме, регистрируется в день его получения.

2.11.5. Запрос заявителя в форме электронного письма или поступивший на официальный сайт Учреждения, регистрируется работником Учреждения, ответственным за делопроизводство, в день его поступления. И сразу направляется на рассмотрение руководителю Учреждения.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется ежедневно в течение всего рабочего времени в МКОУ «Эрпелинская средняя общеобразовательная школа им. Апашева М. Д.»

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.12.1. Требования к зданиям и прилегающим территориям: необходим удобный освещенный вход в помещение, оборудованная площадка для парковки автомобиля. Вход в здание оборудуется вывеской с полным наименованием Учреждения. Здание оборудовано системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой охраны. Информация о режиме работы Учреждения и номера телефонов для справок располагаются на видном месте у входа в Учреждение.

2.12.2. Требования к размещению и оформлению помещения, обеспеченность мебелью и оборудованием:

- двери кабинета Учреждения оборудуются вывеской с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности работника, осуществляющего прием граждан, режима работы.

Помещение, в котором осуществляется прием граждан, должно обеспечивать:

- комфортное расположение заявителя и специалиста;

- возможность и удобство оформления заявителем письменного обращения;
- телефонную связь, факс, компьютер с доступом к сети Интернет, электронный адрес;
- доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим порядок предоставления муниципальной услуги;
- наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4.

2.12.3. Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации.

На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов, размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регламентирующие порядок предоставления муниципальной услуги, права и ответственность специалиста и заявителя;
- текст настоящего административного регламента с приложениями;
- блок-схема последовательности административных процедур при исполнении муниципальной услуги;
- образец оформления запроса, необходимого для предоставления муниципальной услуги, и требования к нему;
- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (приложение 1 к настоящему регламенту);
- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц.

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

Места для информирования заявителей оборудуются информационными стендами с образцами заполнения запросов (заявлений), столом, бланками заявлений, шариковой ручкой.

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

Стенды доступны для ознакомления заявителя с информацией, правильно освещены.

2.12.5. Требования к местам для ожидания заявителей.

Места ожидания оборудованы стульями или скамейками. Отвечают санитарным правилам и нормам по чистоте, освещенности, тепловому режиму. Имеется естественное проветривание. Санузлы во время приема открыты и отвечают требованиям санитарных правил и нормативов.

2.12.6. Требования к местам для приема заявителей.

Кабинет приема заявителей оборудован столом и стульями, отвечает санитарным правилам и нормативам по чистоте, освещенности, тепловому режиму, имеет естественное проветривание. Кабинет оборудован системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, противопожарной системой и средствами пожаротушения.

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

2.12.7. Подъезды, подходы к зданиям, помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны быть приспособлены для обслуживания заявителей с ограниченными возможностями здоровья.

2.13. Показатели доступности и качества предоставления муниципальных услуг

2.13.1. Показатели доступности:

- удобный для заявителей режим работы муниципального образовательного учреждения;
- доступное расположение информации на официальном сайте Учреждения.

2.13.2. Показатели качества:

- требования к уровню квалификации персонала, участвующего в предоставлении муниципальной услуги;
- профессиональная компетентность, владение информационно-коммуникационными технологиями, культура общения с заявителями, оперативность осуществления административных процедур по предоставлению муниципальной услуги;

- соблюдение требований к информационному обеспечению, месту и периодичности размещения информации о предоставляемой муниципальной услуге;
- отсутствие объективных жалоб на работу специалистов образовательного учреждения, связанных с предоставлением муниципальной услуги;
- отсутствие нарушений по соблюдению сроков исполнения муниципальной услуги;
- доля заявителей от общего числа заявителей, обратившихся за муниципальной услугой, удовлетворенных результатом полученной муниципальной услуги, – не менее 70% от общего числа заявителей;
- доля заявителей, удовлетворенных порядком и полнотой информирования о предоставлении муниципальной услуги, организационно-техническими условиями получения муниципальной услуги, – не менее 70% от общего числа заявителей;
- систематическое обновление информации на официальном сайте образовательного учреждения.

2.14. Процедура предоставления муниципальной услуги в электронной форме включает в себя следующие административные действия:

- прием и регистрация запроса заявителя муниципальной услуги, поступившего в форме электронного документа, работником Учреждения;
- рассмотрение запроса и направление запроса заявителя руководителю Учреждения;
- рассмотрение запроса заявителя руководителем Учреждения и подготовка проекта ответа на запрос заявителя;
- направление ответа заявителю на его запрос в форме электронного документа по адресу электронной почты или почтовому адресу.

Запрос, поступивший в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством. В запросе заявитель в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к запросу необходимые материалы и документы в электронной форме либо направить документы и материалы или их копии в письменной форме.

Ответ на запрос, поступивший в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в запросе, или в письменной форме по адресу, указанному в запросе.

2.15. Процедура предоставления муниципальной услуги в виде электронного документа включает в себя следующие административные действия:

- обращение заявителя к официальному сайту Учреждения;
- получение информации о текущей успеваемости учащегося, ведении электронного дневника и электронного журнала успеваемости.

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

3.1. Административные процедуры (действия) предоставления муниципальной услуги;

3.1.1. Основанием для начала административных процедур является запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги, полученный Учреждением, оказывающим муниципальную услугу, в устной форме, почтовой связью, электронной почтой, посредством сети Интернет, а также размещение на официальном сайте Учреждения информации

«Предоставление в электронном виде информации о текущей успеваемости учащегося»

3.1.2. Предоставление муниципальной услуги по письменному запросу заявителя и при личном приеме регламентируется действующим законодательством.

3.1.3. Предоставление услуги в виде электронного документа осуществляется в соответствии с требованиями действующего законодательства и нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, администрации МО «Буйнакский район».

3.2. Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение административной процедуры

3.2.1. Ответственными за выполнение административной процедуры является руководитель Учреждения.

3.3. Результатом административной процедуры является выдача заявителю запрашиваемой информации, устной и (или) письменной, или в электронной форме, либо выдача заявителю письменного отказа в предоставлении информации.

3.4. Блок-схема административных процедур предоставления муниципальной услуги прилагается.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением административного регламента Учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, осуществляется руководителем МКОУ «Эрпелинская средняя общеобразовательная школа им. Апашева М. Д.».

4.1.2. Текущий контроль за исполнением административного регламента по предоставлению муниципальной услуги, в том числе в электронной форме, осуществляется управлением образования МО «Буйнакский район».

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящего регламента. Периодичность осуществления текущего контроля - не реже одного раза в год. В случае поступления жалобы на сроки и качество оказания муниципальной услуги формируется комиссия, утверждаемая приказом начальника управления образованием МО «Буйнакский район». Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта. Акт подписывается председателем комиссии и начальником управления образования и доводится до сведения руководителя Учреждения.

4.2. Оценка качества оказания муниципальной услуги, последующий контроль за исполнением Административного регламента:

4.2.1. Мероприятия по контролю за предоставлением муниципальной услуги проводятся в форме плановых и внеплановых проверок.

4.2.2. Плановые проверки проводятся в соответствии с планом работы Управления образования МО «Буйнакский район» на текущий год.

4.2.3. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в Управления образования МО «Буйнакский район» обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушение их прав и законных интересов, а также для проверки исполнения предписаний об устранении выявленных нарушений.

4.3. Ответственность должностных лиц

Исполнители муниципальной услуги несут дисциплинарную, а в случаях, определенных законодательством, административную ответственность за исполнение настоящего административного регламента. Персональная ответственность исполнителей закрепляется в их должностных инструкциях. По результатам проведенных проверок, оформленных в установленном порядке, виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном действующим законодательством.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) ОПМУ, а также должностных лиц и муниципальных служащих

Права заявителя на судебное и досудебное (внесудебное) обжалование решений (действий, бездействия), принимаемых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

5.1 Порядок обжалования действия (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги определяется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Обжаловать нарушение требований настоящего Регламента может любое лицо, являющееся получателем муниципальной услуги. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение Регламента могут родители (законные представители). Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.3. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований качества муниципальной услуги (далее - заявитель), при условии его дееспособности может обжаловать нарушение настоящего Регламента следующими способами:

- указание на нарушение требований Регламента сотруднику учреждения, оказывающего услугу;

5.4. При выявлении нарушения требований, установленных Регламентом, заявитель вправе указать на это сотруднику учреждения, оказывающего услугу, с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Регламента было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которого он представляет). При невозможности, отказе или неспособности сотрудника учреждения, оказывающего услугу, 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, оказывающего услугу, не является обязательным для использования иных предусмотренных Регламентом способов обжалования.

5.5. При выявлении нарушения требований, установленных Регламентом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к должностному лицу учреждения, оказывающего услугу. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу учреждения, оказывающего услугу, может быть осуществлено в письменной или устной форме. Муниципальное учреждение, оказывающее услугу, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

5.6. Обращение заявителя с жалобой на действия (бездействие) педагогического работника учреждения, оказывающего услугу, осуществляется только в письменной форме. Должностное лицо учреждения, оказывающего услугу, 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.

5.7. Должностное лицо учреждения, оказывающего услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям Регламента, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам, а также по иным причинам.

В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя учреждение, оказывающее услугу, должно в день подачи жалобы предоставить официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- ФИО заявителя;
- ФИО лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование учреждения, принявшего жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- причины отказа в удовлетворении требований заявителя.

5.8. При личном обращении заявителя с жалобой, который установления факта нарушения требований Регламента и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного) должностное лицо учреждения, оказывающего услугу, должно 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 требований Регламента)

- 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;
 - провести дополнительные служебные расследования, если требования заявителя не были полностью удовлетворены;
 - предоставить заявителю расписку в получении жалобы, т.е. расписка должна содержать следующую информацию:
 - ФИО заявителя;
 - ФИО лица, которого он представляет;
 - адрес проживания заявителя;
 - контактный телефон;
 - наименование учреждения, принявшего жалобу;
 - содержание жалобы заявителя; дату и время фиксации нарушения заявителем;
 - факты нарушения требований Регламента, совместно зафиксированные заявителем и ответственным сотрудником учреждения;
 - ФИО лица, допустившего нарушение требований Регламента (при персональном нарушении) - по данным заявителя либо согласованные данные;
 - нарушения требований Регламента, устраненные непосредственно в присутствии заявителя; подпись должностного лица;
 - печать учреждения; подпись заявителя, удостоверяющую верность указанных данных);
 - провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований Регламента, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;
 - при отсутствии фактов нарушения требований Регламента данное заявление далее не рассматривается;
 - устранить нарушения требований Регламента, зафиксированные совместно с заявителем;
 - применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований Регламента;
 - обеспечить в течение не более 5-10 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).
- 5.9. В случае отказа муниципального учреждения, оказывающего услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя либо в случае нарушения сроков заявитель может использовать иные способы обжалования.
- 5.10. При выявлении нарушения требований, установленных Регламентом, заявитель может обратиться с жалобой устно или письменно на допущенное нарушение в Управлении образования МО «Буйнакский район» на имя руководителя .
- 5.11. Заявителю может быть отказано в осуществлении проверочных действий в соответствии с установленным Регламентом порядком в следующих случаях:
- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;
 - содержание жалобы не относится к требованиям Регламента.
- 5.12. Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается. В случае отказа в осуществлении проверочных действий в ответе заявителю в обязательном порядке должны быть указаны причины этого отказа.
- 5.13. Осуществление проверочных действий по жалобам, содержащим указание на наличие официального отказа муниципального образовательного учреждения, оказывающего услугу, от удовлетворения требований заявителя либо на действия (бездействие) руководителя

муниципального образовательного учреждения, осуществляется Управлением образования МО «Буйнакский район».

5.14. По результатам проведения проверки и (или) служебного расследования руководитель муниципального образовательного учреждения, оказывающего услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований Регламента, на которые было указано в жалобе заявителя;
- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Регламента, к установленной законом ответственности;
- представляет Управлению образования МО «Буйнакский район» отчет об установленных и не установленных фактах нарушения отдельных требований Регламента с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований Регламента и наказания ответственных сотрудников учреждения.

5.15. На основании данных отчета Управления образования МО «Буйнакский район» может провести проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов представленного отчета.

5.16. С целью установления факта нарушения требований Регламента Управления образования МО «Буйнакский район»:

- 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 Регламента, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;
- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения Регламента.

5.17. 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.

5.18. По результатам осуществленных проверочных действий Управления образования МО «Буйнакский район»:

- готовит соответствующий акт проверки муниципального образовательного учреждения, оказывающего услугу, допустившего нарушение;
- обеспечивает применение мер ответственности к муниципальному образовательному учреждению, оказывающему услугу, ее руководителю.

5.19. В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, на имя заявителя должно быть направлено официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- установленные факты нарушения требований Регламента, о которых было сообщено заявителем
- не установленные факты нарушения требований Регламента, о которых было сообщено заявителем;
- принятые меры ответственности в отношении муниципального образовательного учреждения, оказывающего услугу, и отдельных сотрудников данного учреждения;
- о передаче материалов жалобы и результатов осуществления проверочных действий в органы местного самоуправления;
- иную информацию в соответствии с федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

5.20. Меры ответственности за нарушение требований Регламента к руководителю муниципального образовательного учреждения, оказывающих услугу, могут быть применены по результатам установления имевшего место факта нарушения требований Регламента на основании акта, составленного по результатам проверочных действий или судебного решения.

5.21. Меры ответственности за нарушение требований Регламента к руководителю МКОУ «Эрпелинская средняя общеобразовательная школа им. Апашева М. Д.» определяются главой администрации МО «Буйнакский район» и начальником Управления образования МО «Буйнакский район».

5.22. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования;

5.23. Порядок обращения заявителя с жалобой(ми) для рассмотрения в досудебном Права заявителя на судебное и досудебное (внесудебное) обжалование решений (действий, бездействия), принимаемых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

5.24. Порядок обжалования действия (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги определяется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.25. Обжаловать нарушение требований настоящего Регламента может любое лицо, являющееся получателем муниципальной услуги. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение Регламента могут родители (законные представители). Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.26. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований качества муниципальной услуги (далее - заявитель), при условии его дееспособности может обжаловать нарушение настоящего Регламента следующими способами:

- указание на нарушение требований Регламента сотруднику учреждения, оказывающего услугу;

5.27. При выявлении нарушения требований, установленных Регламентом, заявитель вправе указать на это сотруднику учреждения, оказывающего услугу, с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Регламента было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которого он представляет). При невозможности, отказе или неспособности сотрудника учреждения, оказывающего услугу, 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, оказывающего услугу, не является обязательным для использования иных предусмотренных Регламентом способов обжалования.

5.28. При выявлении нарушения требований, установленных Регламентом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к должностному лицу учреждения, оказывающего услугу. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу учреждения, оказывающего услугу, может быть осуществлено в письменной или устной форме. Муниципальное учреждение, оказывающее услугу, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

5.29. Обращение заявителя с жалобой на действия (бездействие) педагогического работника учреждения, оказывающего услугу, осуществляется только в письменной форме. Должностное лицо учреждения, оказывающего услугу, 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.

5.30. Должностное лицо учреждения, оказывающего услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям Регламента, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам, а также по иным причинам.

В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя учреждение, оказывающее услугу, должно в день подачи жалобы предоставить официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- ФИО заявителя;
- ФИО лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя; -
- контактный телефон;

- наименование учреждения, принявшего жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- причины отказа в удовлетворении требований заявителя.

5.31. При личном обращении заявителя с жалобой, который установления факта нарушения требований Регламента и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного) должностное лицо учреждения, оказывающего услугу, должно 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 требований Регламента)
- 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;
- провести дополнительные служебные расследования, если требования заявителя не были полностью удовлетворены;
- предоставить заявителю расписку в получении жалобы, т.е. расписка должна содержать следующую информацию:
 - ФИО заявителя;
 - ФИО лица, которого он представляет;
 - адрес проживания заявителя;
 - контактный телефон;
 - наименование учреждения, принявшего жалобу;
 - содержание жалобы заявителя; дату и время фиксации нарушения заявителем;
 - факты нарушения требований Регламента, совместно зафиксированные заявителем и ответственным сотрудником учреждения;
 - ФИО лица, допустившего нарушение требований Регламента (при персональном нарушении) - по данным заявителя либо согласованные данные;
 - нарушения требований Регламента, устраненные непосредственно в присутствии заявителя; подпись должностного лица;
 - печать учреждения; подпись заявителя, удостоверяющую верность указанных данных);
 - провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований Регламента, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;
 - при отсутствии фактов нарушения требований Регламента данное заявление далее не рассматривается;
 - устранить нарушения требований Регламента, зафиксированные совместно с заявителем;
 - применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований Регламента;
 - обеспечить в течение не более 5-10 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).

5.32. В случае отказа муниципального учреждения, оказывающего услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя либо в случае нарушения сроков заявитель может использовать иные способы обжалования.

5.33. При выявлении нарушения требований, установленных Регламентом, заявитель может обратиться с жалобой устно или письменно на допущенное нарушение в Управлении образования МО «Буйнакский район» на имя руководителя.

5.34. Заявителю может быть отказано в осуществлении проверочных действий в соответствии с установленным Регламентом порядком в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;
- содержание жалобы не относится к требованиям Регламента.

5.35. Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается. В случае отказа в осуществлении проверочных действий в ответе заявителю в обязательном порядке должны быть указаны причины этого отказа.

5.36. Осуществление проверочных действий по жалобам, содержащим указание на наличие официального отказа муниципального образовательного учреждения, оказывающего услугу, от удовлетворения требований заявителя либо на действия (бездействие) руководителя муниципального образовательного учреждения, осуществляется Управлением образования МО «Буйнакский район».

5.37. По результатам проведения проверки и (или) служебного расследования руководитель муниципального образовательного учреждения, оказывающего услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований Регламента, на которые было указано в жалобе заявителя;
- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Регламента, к установленной законом ответственности;
- представляет Управлению образования МО «Буйнакский район» отчет об установленных и не установленных фактах нарушения отдельных требований Регламента с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований Регламента и наказания ответственных сотрудников учреждения.

5.38. На основании данных отчета Управления образования МО «Буйнакский район» может провести проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов представленного отчета.

5.39. С целью установления факта нарушения требований Регламента, Управление образованием МО «Буйнакский район»:

- 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 Регламента, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;
- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения Регламента.

5.40. 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.

5.41. По результатам осуществленных проверочных действий Управления образования МО «Буйнакский район»:

- готовит соответствующий акт проверки муниципального образовательного учреждения, оказывающего услугу, допустившего нарушение;
- обеспечивает применение мер ответственности к муниципальному образовательному учреждению, оказывающему услугу, ее руководителю.

5.42. В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, 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 муниципального образовательного учреждения, оказывающего услугу, и отдельных сотрудников данного учреждения;
- о передаче материалов жалобы и результатов осуществления проверочных действий в органы местного самоуправления;
- иную информацию в соответствии с федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

5.43. Меры ответственности за нарушение требований Регламента к руководителю муниципального образовательного учреждения, оказывающих услугу, могут быть применены по результатам установления имевшего место факта нарушения требований Регламента на основании акта, составленного по результатам проверочных действий или судебного решения.

5.44. Меры ответственности за нарушение требований Регламента к руководителю МКОУ «Эрпелинская средняя общеобразовательная школа им. Апашева М. Д.» определяются главой администрации МО «Буйнакский район» и начальником Управления образования МКУ «УОБР».

5.45. Порядок оспаривания решений, действия (бездействие), принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги

5.45.1. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является наличие письменного обращения (жалобы) заявителя. Для рассмотрения жалобы, поступившей в Учреждение, приказом руководителя назначается комиссия.

5.45.2. Обращение может быть адресовано главе администрации МО «Буйнакский район», заместителю главы администрации МО «Буйнакский район», курирующему предоставление данной муниципальной услуги, начальнику управления образования, руководителю Учреждения.

Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.45.3. Результатом рассмотрения обращения заявителя является регистрация и направление заявителю ответа на обращение, которым заявитель извещается об удовлетворении его требований либо об отказе в удовлетворении обращения.

5.45.4. Срок рассмотрения жалобы и направления ответа заявителю – не более 5-10 дней со дня регистрации жалобы.

5.45.5. Если изложенная в обращении жалоба признается обоснованной, то принимается решение о применении мер дисциплинарной или административной ответственности к лицам, допустившим нарушение в ходе предоставления муниципальной услуги, в установленном действующим законодательством порядке.

СВЕДЕНИЯ

о муниципальном казенном образовательном учреждении «Эрпелинская средняя общеобразовательная школа им. Апашева М. Д.», предоставляющем муниципальную услугу

№ п/п	Статус учреждения	Наименование образовательного учреждения	Юридический и фактический адрес, адрес электронной почты	ФИО руководителя, ответственных лиц номер телефона, телефона-факса
1	2	3	4	5
1.	Общеобразовательное учреждение	Муниципальное казенное образовательное учреждение «Эрпелинская средняя общеобразовательная школа им. Апашева М. Д.»	368207, Российская Федерация, Республика Дагестан, Буйнакский район, с. Эрпели, ул. И. Акаева 4 E-mail: erpel.dagschool@mail.ru Сайт школы erpel.dagestanschool.ru Рабочая неделя: пятидневная 1-е классы шестидневная 2-11 классов Время работы: с 08:00 до 15:40	Устарханов Хочай Ахмедович, директор тел.8 928 9848495 Дни приёма: ежедневно (кроме воскресенья)

Приложение 2

к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление в электронном
виде информации о текущей
успеваемости учащегося»

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ

В муниципальное казенное
образовательное учреждение
«Эрпелинская средняя
общеобразовательная школа им.
Апашева М. Д.»

от гр. _____

Проживающей (его) по адресу:

Тел.: _____

Адрес электронной почты: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить информацию о текущей успеваемости учащегося (учащейся)

_____ класса _____,

(Фамилия, имя)

а также обеспечить постоянный доступ к текущим и итоговым результатам обучения через
электронный дневник и электронный журнал успеваемости учащегося (учащейся).

Информацию прошу предоставить

(указать каким способом: почтовым отправлением, лично, на электронный адрес)

Согласен (на) на обработку персональных данных, публикацию персональных данных об учащемся
(учащейся).

Заявитель

_____/_____/_____
Дата Подпись Ф.И.О.

Приложение 3
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление в электронном виде
информации о текущей успеваемости
учащегося»

БЛОК-СХЕМА
последовательности административных процедур предоставления
муниципальной услуги Учреждением



