

При невозможности Специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо.

1. Прием Заявителей осуществляется Специалистами. Время ожидания в очереди к Специалисту для получения информации и предоставления муниципальной услуги при личном обращении Заявителей не должно превышать 30 минут.
2. Специалисты, осуществляющие прием и консультирование (лично или по телефону), обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

**II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

* 1. Наименование муниципальной услуги: предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении (далее - муниципальная услуга).
  2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется общеобразовательным учреждением.

Процедуры в рамках предоставления муниципальной услуги осуществляются специалистами общеобразовательного учреждения в соответствии с установленным разграничением должностных обязанностей.

* 1. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:
* сведения о результатах текущего контроля успеваемости обучающегося;
* сведения о результатах промежуточной аттестации обучающегося;
* сведения о результатах итоговой аттестации обучающегося;
* сведения о посещаемости уроков (занятий);
* сведения о расписании уроков (занятий);
* сведения об изменениях, вносимых в расписание уроков (занятий).
  1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=FB0FE7869AD24198066BDA2AE0B78B59A61266028E2A9830BF95087E0Bh8W6I) от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";

- [Закон](consultantplus://offline/ref=FB0FE7869AD24198066BDA2AE0B78B59A6136B0388289830BF95087E0Bh8W6I) РФ от 24.07.1998 N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";

- [Постановление](consultantplus://offline/ref=FB0FE7869AD24198066BDA2AE0B78B59AF1E6A078F22C53AB7CC047Ch0WCI) Правительства РФ от 19.03.2001 N 196 "Об утверждении Типового положения об общеобразовательном учреждении";

- [Постановление](consultantplus://offline/ref=FB0FE7869AD24198066BDA2AE0B78B59A012670C8022C53AB7CC047Ch0WCI) Правительства РФ от 03.11.1994 N 1237 "Об утверждении Типового положения о вечернем (сменном) общеобразовательном учреждении";

- [Закон](consultantplus://offline/ref=FB0FE7869AD24198066BC427F6DBD456A4103C0888299767E3C90E2954D6791C68hEW6I) Красноярского края от 03.12.2004 N 12-2674 "Об образовании"

* 1. Сроки предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется круглогодично.

Максимальный срок предоставления муниципальной услуги в случае письменного обращения Заявителя не должен превышать 30 дней со дня регистрации письменного обращения в порядке, установленном действующим законодательством.

В случае устного обращения Заявителя результат предоставления муниципальной услуги предоставляется в течение 30 минут.

* 1. Для получения муниципальной услуги Заявителю необходимо предоставить в общеобразовательное учреждение:
* письменное обращение ( заявление) - в случае письменного обращения (Приложение 1);
* документ, удостоверяющий личность - в случае устного обращения.
  1. Обращения в письменной форме или форме электронного документа должно содержать в себе следующую информацию: фамилию, имя, отчество (последнее - по желанию Заявителя), контактный телефон, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, личную подпись (при письменном обращении) и дату. Письменное обращение (заявление) должно быть представлено на русском языке либо иметь надлежащим способом заверенный перевод на русском языке.
  2. Отказ в приеме письменного обращения не допускается.
  3. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

1) обращения в письменной форме или форме электронного документа:

* несоответствие письменного обращения требованиям, указанным в пункте 2.7 настоящего Регламента;
* в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Специалиста, а также членов его семьи;
* текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается Заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, в течение 7 дней с момента поступления обращения (регистрации) в общеобразовательное учреждение;
* в письменном обращении Заявителя содержится запрос информации, на который Заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в нем не приводятся новые доводы и обстоятельства. В данном случае руководитель общеобразовательного учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется Заявитель, направивший обращение.
* запрашиваемая информация содержит персональные данные других граждан;
* ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

2) при устном обращении Заявителя:

* нецензурное, либо оскорбительное обращение со Специалистом, угрозы жизни и здоровью и имуществу Специалиста, а также членов его семьи;
* запрашиваемая информация содержит персональные данные других граждан;
* ответ по существу не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.
  1. В случае если причины, по которым было отказано в предоставлении муниципальной услуги, в последующем были устранены, Заявитель вправе вновь направить обращение для предоставления муниципальной услуги.
  2. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.
  3. Максимальный срок ожидания в очереди не превышает 30 минут.
  4. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальная услуга.
     1. Место предоставления муниципальной услуги включает в себя места для ожидания, приема Заявителей, которые оборудованы стульями (креслами) и столами, и обеспечиваются писчей бумагой и письменными принадлежностями (для записи информации).

В месте для предоставления муниципальной услуги располагается информационный стенд с образцами заполнения документов и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Места предоставления муниципальной услуги должны быть оборудованы информационными стендами, на которых размещена информация о днях и времени приема граждан, настоящий регламент.

* + 1. Рабочее место Специалиста в помещении для приема Заявителей оборудовано персональным компьютером с обеспеченным доступом к электронным справочно-правовым системам.
    2. В помещении, в котором осуществляется прием Заявителей, предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей.
    3. В местах предоставления муниципальной услуги на видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и Специалистов. Места предоставления муниципальной услуги оборудуются средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.
  1. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:
     1. Своевременность и оперативность предоставления муниципальной услуги;
     2. Качество предоставления муниципальной услуги:
* показатели точности обработки данных Специалистами;
* правильность оформления документов Специалистами;
* качество процесса обслуживания Заявителей;
  + 1. Доступность муниципальной услуги:
* простота и рациональность процесса предоставления муниципальной услуги;
* ясность и качество информации о порядке предоставления муниципальной услуги;
* количество и удаленность мест предоставления муниципальной услуги.

2.15 Специалисты учреждения, входящие в состав группы ситуационной помощи МГН, утвержденной приказом директора, при необходимости оказывают инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления муниципальной услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения муниципальной услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения муниципальной услуги действий.

**III. Процедуры предоставления муниципальной услуги**

1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

* прием и рассмотрение обращения Заявителя;
* сбор, анализ, обобщение и направление Заявителю ответа на письменное обращение, либо выдача информационных (справочных) материалов (при личном обращении).

1. Ответственными за предоставление муниципальной услуги являются специалисты образовательного учреждения.
2. Блок-схема последовательности действий (процедур) при предоставлении муниципальной услуги приведена в приложении № 3 к настоящему Регламенту.
3. Сроки прохождения отдельных процедур:

* прием и рассмотрение обращения Заявителя - в течение 3 дней, с момента обращения в образовательное учреждение;
* сбор, анализ, обобщение и направление Заявителю ответа на письменное обращение, - не более 24 дней, за исключением случаев продления сроков рассмотрения обращения Заявителя;
* выдача информационных (справочных) материалов (при личном обращении) не более 30 минут с момента обращения Заявителя.

1. Прием и рассмотрение обращения Заявителя.
   1. Основанием для начала действия по приему и рассмотрению обращения Заявителя, является предоставление Заявителем обращения в общеобразовательное учреждение:

* непосредственно при личном обращении в образовательное учреждение (устное или письменное обращение Заявителя);
* обращения в письменной форме или форме электронного документа.
  1. При поступлении обращения в письменной форме или форме электронного документа Специалист общеобразовательного учреждения, ответственный за прием и регистрацию документов, ставит отметку о получении и дату приема письменного обращения от Заявителя и направляет зарегистрированное обращение Заявителя для нанесения резолюции (поручения) руководителю общеобразовательного учреждения или его заместителю в соответствии с установленным распределением обязанностей.

При устном обращении Заявителя в общеобразовательное учреждение Специалист принимает Заявителя лично.

* 1. Результатом исполнения обращения в письменной форме или форме электронного документа является регистрация обращения. Результатом исполнения процедуры при устном обращении Заявителя является личный прием Заявителя Специалистом.

1. Сбор, анализ, обобщение и направление Заявителю ответа на письменное обращение, либо выдача информационных (справочных) материалов (при личном обращении).
   1. Основанием для начала исполнения данной процедуры является получение Специалистом обращения в письменной форме или форме электронного документа с указаниями по исполнению (резолюцией) соответствующего руководителя (при письменном обращении Заявителя) либо личный прием Заявителя Специалистом (при устном обращении Заявителя).
   2. В рамках исполнения процедуры Специалист проверяет обращение на предмет соответствия требованиям, указанным в пункте 2.7 настоящего Регламента.
   3. В случае наличия оснований, предусмотренных пунктом 2.9 настоящего Регламента, Специалист письменно либо устно уведомляет Заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги, а также разъясняет причины отказа и предлагает принять меры по их устранению.
   4. Специалист проводит сбор, анализ, обобщение информации по вопросам, указанным в обращении, после чего готовит письменный ответ Заявителю (при письменном обращении и обращении в форме электронного документа Заявителя) либо готовит информационные или справочные материалы для Заявителя (при устном обращении Заявителя).
   5. По окончании подготовки информации, Специалист передает подготовленный ответ для его подписания руководителю общеобразовательного учреждения (обращения в письменной форме или форме электронного документа).

Подписанный ответ регистрируется и направляется Заявителю (обращение в письменной форме или форме электронного документа), либо Специалист предоставляет информационные (справочные) материалы лично Заявителю (при устном обращении Заявителя).

**IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА**

1. Контроль за соблюдением Специалистами положений настоящего Регламента осуществляется в форме проведения текущего контроля, плановых и внеплановых проверок.
2. Текущий контроль за соблюдением положений настоящего Регламента осуществляется непосредственно при предоставлении муниципальной услуги конкретному Заявителю руководителями общеобразовательного учреждения в отношении подчиненных Специалистов, осуществляющих процедуры в рамках предоставления муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проверки своевременности, полноты и качества выполнения процедур при согласовании (подписании) документов в рамках предоставления муниципальной услуги.

1. Контроль за соблюдением Специалистами положений настоящего Регламента осуществляется руководителем общеобразовательного учреждения путем проведения плановых проверок, периодичность проведения которых определяется общеобразовательным учреждением самостоятельно.
2. Внеплановые проверки за соблюдением Специалистами положений настоящего Регламента проводятся руководителем общеобразовательного учреждения или его заместителем при поступлении информации о несоблюдении Специалистами требований настоящего Регламента либо по требованию органов государственной власти, обладающих контрольно-надзорными полномочиями, или суда.
3. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной процедуры (тематические проверки).
4. При необходимости в рамках проведения проверки руководителем общеобразовательного учреждения или его заместителем в соответствии с установленным распределением обязанностей может создаваться рабочая группа для рассмотрения информации об исполнении настоящего Регламента и подготовке предложений по совершенствованию деятельности общеобразовательного учреждения по предоставлению муниципальной услуги.
5. Специалист несет персональную ответственность:

* за соблюдение порядка, в том числе сроков, формы, приема и регистрации документов от Заявителя;
* соответствие принятых документов требованиям пунктов 2.6 настоящего Регламента.

**V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ,**

**А ТАК ЖЕ ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

* 1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.
  2. Заявитель может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, неправомерных решениях, противоправных действиях или бездействии должностных лиц общеобразовательного учреждения, нарушении положений Регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики, обратившись с жалобой лично или направив письменное обращение, жалобу.
  3. Подача жалобы и ее рассмотрение осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
  4. При желании Заявителя обжаловать подается в произвольной форме. К письменной форме заявления об обжаловании предъявляются требования, предусмотренные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
  5. В рассмотрении жалобы может быть отказано либо ее рассмотрение приостановлено при наличии оснований, указанных в Федеральном законе от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
  6. Заявитель имеет право на получение всей необходимой ему информации для осуществления подачи жалобы, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и что указанная информация не содержит сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законодательством тайну.
  7. Заявители могут обжаловать действие или бездействие Специалистов, должностных лиц общеобразовательного учреждения - руководителю общеобразовательного учреждения; руководителя общеобразовательного учреждения - в территориальный отдел администрации Советского района в городе, или главное управление образования администрации города Красноярска.
  8. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней со дня ее регистрации.
  9. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является решение об удовлетворении требований Заявителя и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия), либо об отказе в удовлетворении обращения. Ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется Заявителю.

Приложение 1

Директору

образовательного учреждения

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование образовательного учреждения)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. директора ОУ)

гр.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(Ф.И.О. Заявителя)

проживающего(й) по адресу:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Домашний (сотовый) телефон:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

адрес электронной почты

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

З А Я В Л Е Н И Е

Прошу предоставлять информацию о текущей и итоговой успеваемости моего ребенка (сына, дочери) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(фамилия, имя, отчество)

обучающегося \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ класса

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 200\_\_ года

(подпись)

В соответствии с Федеральным законом №152-ФЗ от 27.07.2006 года «О персональных данных» выражаю свое согласие на обработку (сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (передачу) способами, не противоречащими закону, моих персональных данных и данных моего ребенка, а именно: фамилии, имени, отчестве, дате рождения, месте жительства, месте работы, семейном положении и т.д..

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заявление оформляется Заявителем рукописным или машинописным способом.

В случае если заявление заполнено машинописным способом, Заявитель дополнительно в нижней части заявления разборчиво от руки указывает свою фамилию, имя и отчество (последнее – по желанию Заявителя), подпись и дату подачи заявления.

Письменное обращение Заявителя, обращение, переданное в форме электронного документа, должно содержать в себе следующую информацию:

для Заявителей - физических лиц: фамилию, имя, отчество (последнее - по желанию Заявителя), контактный телефон, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, личную подпись и дату;

для Заявителей - юридических лиц: наименование юридического лица, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, должность представителя с указанием полномочий действовать от имени юридического лица, фамилию, имя, отчество, подпись и дату.

Письменное обращение должно быть представлено на русском языке либо иметь надлежащим способом заверенный перевод на русском языке.

Приложение № 2

**Сведения**

**о месте нахождения, контактных данных, графике работы образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу**

| Наименование образовательного учреждения, предоставляющего услугу | Адрес (почтовый и фактический) | Контактные телефоны | | Адрес электронной почты | Часы приема Заявителей |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Образовательное учреждение, предоставляющее услугу | Специалист образовательного учреждения, непосредственно предоставляющего услугу |
| муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя школа № 141»  (МБОУ СШ № 141) | 660131,  г. Красноярск, ул. Воронова 18г | 220-30-60  120-38-74 | специалист образовательного учреждения, непосредственно предоставляющего услугу | School141@krsnet.ru | с 830 до 1700 часов, технический перерыв 1200 до 1230 |

Приложение № 3

БЛОК-СХЕМА  
предоставления информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости в МБОУ СШ№141

обращение Заявителя

прием обращения от Заявителя

рассмотрение обращения Заявителя

наличие оснований для отказа в предоставлении услуги

Да Нет

сбор, анализ, обобщение и подготовка информации

уведомление Заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги, разъяснение причин отказа

направление Заявителю ответа на письменное обращение, либо выдача информационных (справочных) материалов (при личном обращении)

Конец