

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

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Предметом регулирования административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» (далее по тексту - Регламент) является предоставление заинтересованным лицам информации о текущей успеваемости учащегося в общеобразовательном учреждении, ведение дневника и журнала успеваемости в учреждениях, реализующих основные общеобразовательные программы начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования (далее - муниципальная услуга).

1.2. Круг заявителей

Заявителями на предоставление муниципальной услуги о предоставлении информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости являются родители (законные представители) учащегося МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №2 г.Ливны».

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» (далее по тексту - Регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления муниципальной услуги, а также своевременного и достоверного информирования родителей (лиц их заменяющих) об успеваемости ребенка.

Регламент размещается на официальном сайте школы: <http://school2liv.ru>

Информация о местонахождении и графике работы образовательного учреждения:

адрес: 303852 Российская Федерация, Орловская область, город Ливны, ул.Октябрьская д.39

телефоны: 8(48677) 3-39-32 •

адрес электронной почты: school21iv@mail.ru

график работы: понедельник - суббота 08.00.- 18.00.

перерыв: без перерыва,

выходные: воскресенье.

Сведения о порядке предоставления услуги носят открытый общедоступный характер, предоставляются всем заинтересованным лицам при обращении в образовательное учреждение в порядке, установленном законодательством РФ.

Основными требованиями к информированию граждан являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информации;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

Информирование граждан организуется следующим образом:

- индивидуальное информирование;
- публичное информирование;

Информирование проводится в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования;
- размещения информации на сайте.

Информацию по процедуре предоставления муниципальной услуги можно получить у сотрудника образовательного учреждения лично или по телефону и на информационном стенде.

Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе ее предоставления, может быть получена путем обращения в образовательное учреждение по телефону, посредством личного обращения, обращения в письменной форме, по электронной почте.

Сотрудники образовательного учреждения осуществляют информирование по следующим направлениям:

- о месте нахождения и графике работы, номерах телефонов для справок, адресе электронной почты муниципальных общеобразовательных учреждений (Приложение 2);
- о порядке получения информации заинтересованными лицами по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги.

Информирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в форме:

- непосредственного общения заявителей (при личном обращении либо по телефону) с руководителем или сотрудниками образовательного учреждения, ответственными за консультацию, по направлениям, предусмотренным разделом I регламента;
- информационных материалов, которые размещаются на официальном сайте образовательного учреждения в сети Интернет.

Публичное устное информирование граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется с привлечением средств массовой информации, (далее СМИ).

Требования к форме и характеру взаимодействия сотрудников образовательного учреждения с заявителями:

- при ответе на телефонные звонки сотрудник образовательного учреждения представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Время разговора не должно превышать 10 минут;
- при личном обращении заявителей сотрудник должен представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос;
- в конце консультирования (по телефону или лично) лицо, осуществляющее консультирование, должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать).

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий устное информирование, может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде, через Интернет, либо назначить другое удобное для гражданина время для устного информирования.

- после оказания консультативной услуги сотрудник учреждения должен внести соответствующую запись в журнале регистрации обращений заявителей;
- ответ на письменные обращения и обращения по электронной почте дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона сотрудника учреждения, исполнившего ответ на обращение. Ответ на письменное обращение подписывается руководителем образовательного учреждения. Ответ на письменные обращения и обращения

по электронной почте дается в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

Заявителям обеспечивается возможность получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте в сети Интернет и на "Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)".

На информационных стендах, расположенных в образовательных учреждениях, на официальных сайтах образовательных учреждений размещается следующая информация по вопросам предоставления муниципальной услуги:

- адрес, номера телефонов и факса, график работы, адрес электронной почты образовательного учреждения;
- настоящий регламент;
- блок-схема, наглядно отображающая последовательность прохождения всех административных процедур;
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в - ходе предоставления муниципальной услуги,

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

1. Наименование муниципальной услуги

Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного¹ журнала успеваемости.

2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу:

муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 2 г. Ливны».

3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление получателю актуальной и достоверной информации в форме электронного дневника, представляющего совокупность сведений следующего состава:

- сведения о перечне изучаемых тем и содержание выдаваемых учащемуся домашних заданий на уроках текущего учебного периода;
- результаты 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.

4. Срок предоставления муниципальной услуги

Срок предоставления муниципальной услуги определяется следующим образом: с момента предоставления родителем (лицам их заменяющим) в общеобразовательное учреждение заявления на предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника (Приложение № 1) до момента отказа (в устной форме (по телефону) или через электронную почту) от предоставления муниципальной услуги.

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.

Муниципальная услуга предоставляется:

- при письменном обращении в течение 3-х рабочих дней со дня регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- при устном обращении консультирование заявителя в устной форме по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется в день регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги.

5. Правовые основы для предоставления муниципальной услуги

Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги:

- Конституция РФ
- Закон Российской Федерации "Об образовании";
- постановление Правительства Российской Федерации "Об утверждении Типового положения об общеобразовательной школе» (с изменениями и дополнениями); - Конституцией Российской Федерации;
- Законом Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 "Об образовании";
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- Постановление Правительства Российской Федерации от 19.03.2001 № 196 «Об утверждении Типового положения об общеобразовательном учреждении»;
- Закон Орловской области от 22.08.2005 №533-03 «Об образовании в Орловской области».

6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Для получения муниципальной услуги родитель (законный представитель) представляет:

- 1) документ, удостоверяющий личность;
- 2) письменное обращение (запрос) получателя муниципальной услуги.

Образец запроса представлен в Приложении 1 к настоящему административному регламенту.

Заявление на предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника может быть подано

- в письменной форме;
- по адресу электронной почты муниципального общеобразовательного учреждения.

Если информация, полученная в муниципальном общеобразовательном учреждении, не удовлетворяет гражданина, то гражданин вправе в письменном виде или устно обратиться в адрес управления общего образования. В случае направления документов по почте заказным письмом (бандеролью с описью вложенных документов и уведомлением о вручении) копии документов, прилагаемых к заявлению, должны быть заверены в соответствии с требованиями законодательства.

В случае направления документов в электронном виде через региональный портал <http://orel - region.ru> либо федеральный портал <http://www.gosuslugi.ru>.

-заявления, указанные в абзаце первом подпункта 2.6.1. пункта 2.6. административного регламента, должны быть заполнены в электронном виде, согласно представленным на региональном портале <http://orel - region.ru> либо федеральном портале <http://www.gosuslugi.ru> электронным формам;

- документ, удостоверяющий личность, должен быть отсканирован в формате Portable Document Format (PDF), сформирован в архив данных в формате - «.zip» либо «.rar» и заверен электронной цифровой подписью (далее - ЭЦП).

Заявления и документы представляются в образовательное учреждение посредством личного обращения заявителя, либо направления заявлений и документов по почте заказным письмом (бандеролью с описью вложенных документов и уведомлением о вручении), либо в электронном виде через региональный портал <http://orel - region.ru> федеральный портал www.gosuslugi.ru в сети Интернет по выбору заявителя.

Факт подтверждения направления заявлений и документов по почте лежит на заявителе. В случае подачи документов в электронном виде специалист образовательного учреждения, ответственный за предоставление муниципальной услуги, подтверждает факт их получения ответным сообщением в электронном виде с указанием даты и регистрационного номера.

Датой обращения и представления заявлений и документов является день получения и регистрации заявлений и документов должностным лицом образовательного учреждения, ответственным за приём и регистрацию документов.

Для подачи заявителем заявлений в электронном виде через региональный и федеральный порталы применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем электронных форм документов на портале.

7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Отказ в приеме документов, для предоставления муниципальной услуги не допускается. *

8. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги осуществляется сотрудником учреждения в порядке, установленном соответствующими актами по делопроизводству. Срок регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги - 15 минут. Прием и регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме обеспечивается на "Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)".

Время регистрации письменного обращения, которое поступило по почте, составляет не более 1 дня с момента его поступления в образовательное учреждение.

9. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Регламент предоставления муниципальной услуги разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при осуществлении муниципальной услуги.

Качество муниципальной услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности получателя в отношении содержания (результата) услуги.

Доступность услуги - часть характеристик услуги и обслуживания, определяющая возможность получения услуги потребителями с учетом всех объективных ограничений.

Для муниципальной услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» и определенных настоящим регламентом категорий заявителей доступность услуги определяется общими показателями доступности:

- условия доступа к территориям, зданиям и помещениям - территориальная доступность;
- наличие необходимой инфраструктуры - оборудованные места ожидания;
- режим работы, удобный для заявителей - продление рабочего времени в вечерние часы;
- улучшение обеспечения населения информацией о работе учреждения предоставляемых услугах - информационные и рекламные объявления в СМИ, размещение информации на официальном сайте;

- усовершенствование системы пространственно-ориентирующей информации - наличие информационных стендов, указателей;
- внедрение системы мониторинга . удовлетворенности посетителей качеством и доступностью услуг в городе Ливны.

Показатели качества и эффективности муниципальной услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости»:

- удовлетворенность получателей услуги от процесса получения услуги и ее результата;
- соответствие требованиям регламента;
- количество заявителей, получивших услугу в результате дистанционного (выездного) приема в месяц;
- количество заявителей в месяц, которым была оказана бесплатная консультационная помощь;
- количество заявителей, получивших услугу в нестандартное время, соотношение к общему количеству заявителей;
- результаты служебных проверок;
- исполнительская дисциплина;
- регулярный контроль качества обслуживания, анализ обращений граждан и случаев досудебного обжалования.

10. Предоставление муниципальной услуги в электронном виде

Предоставление услуг в электронном виде - предоставление государственных и муниципальных услуг (далее - услуги) с использованием информационно-коммуникационных технологий, включая осуществление электронного взаимодействия между органами государственной власти, органами местного самоуправления, образовательным учреждением и заявителями, в том числе при исполнении административных процедур.

Для заявителей организовано дистанционное предоставление заявителям общей информации об услуге «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости»: порядок получения услуги и адреса мест приема документов для предоставления услуги. Данная информация размещается в сети Интернет на сайте МБОУ «СОШ № 2 г. Ливны».

Заявителям предоставляется возможность дистанционно получить формы документов, необходимые для получения услуги. Указанные образцы заявлений размещаются в соответствующем разделе Портала. Заявитель имеет возможность оформить все необходимые документы в удобном для него месте для подачи в МБОУ «СОШ № 2 г. Ливны».

Информирование заявителей о порядке получения муниципальной услуги возможно в электронном виде при отправке запросов заявителей по адресу электронной почты.

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

3.1. Процесс получения муниципальной услуги включает в себя ряд процедур, блок-схема которых приведена в Приложении № 2 Регламента.

1) Прием заявления от родителей (законных представителей) на предоставление муниципальной услуги по предоставлению информации о текущей успеваемости учащегося, ведению электронного дневника и электронного журнала успеваемости.

2) Регистрация заявления на предоставление государственной услуги по предоставлению информации о текущей успеваемости учащегося, ведению электронного дневника и электронного журнала успеваемости в журнале регистрации.

3) Информирование родителей (лиц их заменяющих) о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости.

3.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляет персонал в соответствии со штатным расписанием, соответствующим типу и виду образовательного учреждения. Ответственный за предоставление муниципальной услуги - руководитель учреждения.

3.3. Предоставляемая муниципальная услуга должна соответствовать требованиям законодательства Российской Федерации.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Мероприятия по контролю за предоставлением муниципальной услуги проводятся в форме текущего контроля, а также плановых и оперативных проверок. Текущий контроль осуществляется руководителем учреждения.

4.1.1. Плановые проверки проводятся в соответствии с планом работы учреждения на текущий год или управления общего образования.

4.1.2. Оперативные проверки проводятся в случае поступления в учреждение или управление общего образования 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. Контроль за предоставлением муниципальной услуги по предоставлению информации о текущей успеваемости учащегося, ведению электронного дневника и электронного журнала успеваемости осуществляется управлением общего образования.

4.4. Для проведения проверки управлением общего образования создается комиссия по проверке в составе председателя и членов комиссии. Число членов комиссии по проверке не может быть менее 3 человек.

4.5. При проведении мероприятия по контролю у общеобразовательных учреждений могут быть затребованы следующие документы и материалы:

- договоры с родителями об оказании услуги;
- классные журналы;
- документы, регламентирующие осуществление образовательного процесса;
- документы, регламентирующие осуществление текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся.

4.6. Контроль осуществляется на основании приказа управления общего образования.

4.7. Результаты проверки предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о текущей успеваемости учащегося, ведению электронного дневника и электронного журнала успеваемости доводятся до учреждений в письменной форме.

V. Порядок обжалования действий (бездействий) органа, предоставляющего муниципальную услугу

5.1 Порядок обжалования действия (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении муниципальной услуги определяется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации (Федеральный Закон от 2 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»).

5.2. Обжаловать нарушение требований Регламента предоставления муниципальной услуги может любое лицо, являющееся получателем муниципальной услуги. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение Регламента могут родители (лица их заменяющие).

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

- указание на нарушение требований Регламента сотруднику учреждения, оказывающего услугу;
- жалоба на нарушение требований Регламента должностному лицу учреждения, оказывающего услугу;
- жалоба на нарушение требований Регламента в управление общего образования.

Жалоба (в устной или письменной форме) регистрируется в журнале входящих документов.

5.4. В порядке досудебного (внесудебного) обжалования граждан вправе обжаловать действия (бездействия) специалистов управления общего образования, и должностных лиц образовательных учреждений города начальнику управления общего образования.

5.5. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы в управление общего образования или в образовательное учреждение в установленном порядке.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы, уполномоченным должностным лицом управления общего образования либо руководителем учреждения принимается решение об удовлетворении требований гражданина, либо объединения или организации или об отказе в удовлетворении жалобы. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется гражданину, либо объединению или организации.

5.7. Гражданин, либо объединения или организация вправе обжаловать действия по рассмотрению жалобы и решений, принятых по результатам ее рассмотрения, в суде, в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Контактная информация, местонахождение, график работы управления общего образования администрации г. Ливны

№ п/п	Название учреждения	Ф.И.О. должностных лиц	Адрес учреждения	Телефон учрежде ния	Электронный адрес, сайт администрации г. Ливны
1.	Управление общего образования администрации г.Ливны	Преображенский Юрий Анатольевич	303850, Орловская область, ул. Ленина 18,	Тел. 8(48677) 71731	www.adminliv.r Адрес электронной почты управления общего образования: uoolivny@mail.ru

Приложение № 2 к административному регламенту «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведению электронного дневника и электронного журнала успеваемости»

Блок-схема предоставления муниципальной услуги

- * Прием заявления от родителей (законных представителей) на предоставление муниципальной услуги по предоставлению информации о текущей успеваемости учащегося, ведению электронного дневника и электронного журнала успеваемости.
- * Регистрация заявления на предоставление муниципальной услуги о ведении электронного дневника по текущей успеваемости учащегося.
- * Информирование родителей (лиц их заменяющих) о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости.