



Казиев К.З.

УТВЕРЖДАЮ:
Директор МКОУ
«Ургинская СОШ»

«25» августа 2015 г.

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
МКОУ «Ургинская СОШ» по предоставлению
муниципальной услуги: «Предоставление информации о
текущей успеваемости учащегося».**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося муниципальным казенным общеобразовательным учреждением «Ургинская СОШ» (далее - Административный регламент и муниципальная услуга соответственно) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении информационных услуг гражданам.

1.2. Наименование субъектов, оказывающих муниципальную услугу: орган, ответственный за контроль и организацию предоставления муниципальной услуги – отдел образования МО «Хивский район»; непосредственно предоставляющие муниципальную услугу - общеобразовательное учреждения ;

1.3. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих исполнение муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 10.07.1992 г. N 3266-1 "Об образовании" (с изменениями и дополнениями);
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей" (с изменениями и дополнениями);
- постановление Правительства Российской Федерации от 19.03.2001 г. N 196 «Об утверждении Типового положения об общеобразовательном учреждении (с изменениями и дополнениями)»;
- Федеральный закон от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 9 февраля 2009 года N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

1.4. Предоставление муниципальной услуги является бесплатной для заявителей.

1.5. Описание конечных результатов оказания муниципальной услуги:

предоставление получателю актуальной и достоверной информации в форме электронного дневника, представляющего совокупность сведений следующего состава:

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

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

- сведения о посещаемости уроков обучающимися за текущий учебный период.

1.7. Описание получателей услуги:

родители (законные представители) несовершеннолетних граждан, а также совершеннолетние граждане, желающие освоить образовательные программы среднего (полного) общего образования в очной, очно-заочной (вечерней), экстернате.

2. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги

2.1. Порядок информирования о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.1.1. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется: - непосредственно в муниципальном образовательном учреждении; - через электронную почту образовательного учреждения:

2.1.2. Информация, предоставляемая гражданам о муниципальной услуге, является открытой и общедоступной.

2.1.3. Для получения информации о текущей успеваемости обучающихся заинтересованные лица вправе обратиться:

- в устной форме лично в муниципальное образовательное учреждение;
- по телефону в муниципальное образовательное учреждение;
- по адресу электронной почты муниципального образовательного учреждения.

2.1.4. Если информация, полученная в муниципальном образовательном учреждении, не удовлетворяет гражданина, то гражданин вправе в письменном виде или устно обратиться к директору МКОУ « Ургинская СОШ»

2.1.5. 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.

2.1.6. Информирование граждан организуется следующим образом:

- индивидуальное информирование; - публичное информирование.

2.1.7. Информирование проводится в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования;
- передача информации по электронной почте.

2.1.8. Индивидуальное устное информирование граждан осуществляется ответственными лицами (Зам. дир. по УВР и Зам по ИКТ): - при личном обращении; - по телефону.

Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги - 15 мин. (Указ Президента РФ №601 от 07.05.2012г. «Об основных направлениях совершенствования системы государственного отдела»). 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.

Звонки от граждан по вопросу информирования о порядке предоставления муниципальной услуги принимаются в соответствии с графиком работы образовательного учреждения.

2.1.9. Индивидуальное письменное информирование при обращении граждан в МКОУ «Ургинская СОШ» осуществляется путем почтовых отправлений.

Ответ направляется в письменном виде или по электронной почте (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении, или способа обращения заинтересованного лица за информацией).

Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.1.10. Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации, телевидения (далее СМИ).

2.1.11. Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, официальных Интернет - сайтах муниципальных образовательных учреждений, путем использования информационных стендов, размещающихся в муниципальных образовательных учреждениях.

Информационные стенды в образовательных учреждениях, предоставляющих услугу, оборудуются в доступном для получателя муниципальной услуги месте и содержат следующую обязательную информацию:

- адрес МКОУ «Ургинская СОШ», номера телефонов 89634081860. 89604071416, адрес электронной почты ОУ urgin_school@mail.ru ;
- процедуры предоставления муниципальной услуги в текстовом виде.

2.1.12. Обязанности должностных лиц при ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения граждан или организаций.

Специалист, осуществляющий прием и консультирование (по телефону или лично), должен корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. При информировании о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону, МКОУ «Ургинская СОШ», подняв трубку, должен представиться: назвать фамилию, имя, отчество, должность, название отдела образования или наименование муниципального образовательного учреждения.

В конце информирования сотрудник, осуществляющий прием и консультирование, должен кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые надо предпринимать (кто именно, когда и что должен сделать).

2.2. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.2.1. Срок непосредственного предоставления муниципальной услуги - с момента предоставления родителем (законным представителем) в образовательное учреждение заявления на предоставление информации о текущей успеваемости учащегося до момента отказа (в устной форме (по телефону) или через электронную почту) от предоставления муниципальной услуги в течение 10-и дней.

2.2.2. Срок прохождения отдельных административных процедур:

Специалист муниципального образовательного учреждения принимает от гражданина заявление об оказании муниципальной услуги на предоставление информации о текущей успеваемости учащегося. Специалист, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы, а в случае необходимости с привлечением других специалистов.

2.2.3. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги - 15 мин. (Указ Президента РФ №601 от 07.05.2012г. «Об основных направлениях совершенствования системы государственного отдела»).

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

2.3. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется ежедневно кроме воскресенья в течение всего рабочего времени в образовательных учреждениях.

3. Административные процедуры

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя ряд процедур. Предоставление муниципальной услуги осуществляет персонал в соответствии со штатным расписанием, соответствующим типу и виду образовательного учреждения. Ответственный за оказание муниципальной услуги – директор образовательного учреждения. Предоставляемая муниципальная услуга должна соответствовать требованиям существующего законодательства Российской Федерации.

3.2. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги.

Мероприятие по контролю за предоставлением муниципальной услуги проводится в форме плановых и оперативных проверок.

3.2.1. Плановые проверки проводятся в соответствии с планом работы отдела образования МО «Хивский район» на текущий год.

3.2.2. Оперативные проверки проводятся в случае поступления в отдел образования МО «Хивский 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.

3.2.3. Контроль за предоставлением муниципальной услуги по предоставлению информации о текущей успеваемости учащегося, осуществляется заместителем по учебной части Агамагомедовым Х.Х. (89604071416) и заместителем по ИКТ Гасановым С.М. (89634081860).

3.2.4. Для проведения проверки отделом образования МО «Хивский район» создается комиссия по проверке в составе председателя и членов комиссии. Число членов комиссии по проверке не может быть менее 3 человек.

3.2.5. К проверкам могут привлекаться специалисты отдела образования МО «Хивский район», работники органов местного самоуправления,

работники образовательных учреждений, прошедшие соответствующую подготовку.

3.2.6. Для выбора учреждений, включаемых в план-график контрольной деятельности, используются следующие критерии:

- дата проведения последнего планового мероприятия по контролю в отношении данной организации;
- количество выявленных нарушений законодательства в области образования за предшествующий 5-летний период, полнота и своевременность устранения выявленных нарушений.

3.2.7. При проведении мероприятия по контролю у образовательных 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.

3.2.8. Контроль осуществляется на основании приказа начальника отдела образования МО «Хивский район».

3.2.9. Результаты проверки предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о текущей успеваемости учащегося, доводятся до учреждений в письменной форме.

3.2.10. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) при предоставлении муниципальной услуги.

Должностные лица, по вине которых допущены нарушения положений Регламента, несут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

3.3. Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц, а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги.

3.3.1 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 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»).

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

3.3.3. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований качества муниципальной услуги (далее - заявитель), при условии его дееспособности 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 отдел образования МО «Хивский район»;
- обращение в суд (по месту жительства истца).

Жалоба (в устной или письменной форме) регистрируется в журнале входящих документов в МКОУ «Ургинская СОШ».

3.3.4. 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.

3.3.5. 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. Учреждение, оказывающее услугу, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

3.3.6. 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.

3.3.7. 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.

3.3.8. При личном обращении заявителя с жалобой с целью 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 (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;
- обеспечить в течение не более 30 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); об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников с аргументацией отказа);
- по просьбе заявителя в течение 3 дней со дня уведомления предоставить ему в виде официального письма информацию, о которой заявитель был уведомлен;

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

3.3.10. При выявлении нарушения требований, установленных Регламентом, заявитель может обратиться с жалобой устно или письменно на

допущенное нарушение в отдел образования МО «Хивский район» на имя начальника отдела.

Проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований Регламента (далее - проверочные действия) осуществляет отдел образования МО «Хивский район», за исключением случаев, когда обжалуются действия (бездействие) самого отдела. Если в жалобе обжалуются действия (бездействие) отдела образования МО «Хивский район», проверочные действия осуществляются в форме служебного расследования в соответствии с Регламентом Администрации МО «Хивский район».

3.3.11. 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.

3.3.12. 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.

3.3.13. Отдел образования МО «Хивский район» может осуществить проверочные действия:

- посредством поручения руководителю муниципального образовательного учреждения, жалоба на которое была подана заявителю, для установления факта нарушения отдельных требований Регламента и выявления ответственных за это сотрудников;
- собственными силами.

3.3.14. 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 отделом образования МО «Хивский район».

3.3.15. 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 отделу образования МО «Хивский район» отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований Регламента с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований Регламента и наказания ответственных сотрудников учреждения.

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

3.3.17. С целью установления факта нарушения требований Регламента отдел образования МО «Хивский район» вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;

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

3.3.18. 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.

3.3.19. По результатам осуществленных проверочных действий отдел образования МО «Хивский район»:

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

3.3.20. 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;
- принесение от имени отдела образования МО «Хивский район» извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований Регламента (в случае установления фактов нарушения требований Регламента);
- 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.

3.3.21. Меры ответственности за нарушение требований Регламента к руководителям муниципальных образовательных учреждений, 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.

3.3.22. Меры ответственности за нарушение требований Регламента к руководителю муниципального образовательного учреждения определяются Главой администрации МО «Хивский район» по согласованию с начальником отдела образования МО «Хивский район».