

**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 ведение дневника и журнала успеваемости в МБОУ Гимназия г. Ливны (далее - гимназия), реализующем 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 гимназии.

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» 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 администрации города Ливны: www.adminliv.ru и на официальном сайте гимназии: Gimnasist.ucoz.ru.

Информация о местонахождении и графике работы образовательного учреждения:
адрес: 303851, Российская Федерация, Орловская область, город Ливны, улица
Мира, 186-а

телефоны: (848677) 7-39-41; 3-15-02;

адрес электронной почты: gimnasia@liv.orel.ru

график работы: 8-00 – 20-00

перерыв: 13-00 -14-00

выходные –воскресенье.

Сведения о порядке предоставления услуги носят открытый общедоступный характер, предоставляются всем заинтересованным лицам при обращении в гимназию 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 должностного лица гимназии 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 гимназию по телефону, посредством личного обращения, обращения в письменной форме, по электронной почте.

Должностное лицо гимназии осуществляют информирование по следующим направлениям:

- о месте нахождения и графике работы, номерах телефонов для справок, адресе электронной почты гимназии;
- 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 директором или сотрудниками гимназии, ответственными за консультацию, по направлениям, предусмотренным разделом I регламента;
- информационных материалов, которые размещаются на официальном сайте гимназии 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 должностных лиц гимназии с заявителями:

- при ответе на телефонные звонки сотрудник гимназии 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 гимназии 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 гимназии, исполнившего ответ на обращение. Ответ на письменное обращение подписывается директором гимназии. 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 гимназии, на официальном сайте гимназии размещается следующая информация по вопросам предоставления муниципальной услуги:

- адрес, номера телефонов и факса, график работы, адрес электронной почты гимназии;
- 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 электронного журнала успеваемости.

2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу:

муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Гимназия города 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 текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации учащегося, включая сведения об оценках успеваемости, сведения о содержании занятий и работ, по результатам которых получены оценки;
- сведения о посещаемости уроков учащимся за текущий учебный период.

4. Срок предоставления муниципальной услуги

Срок предоставления муниципальной услуги определяется следующим образом: с момента предоставления родителем (лицам их заменяющим) в гимназию 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.

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.

6. Правовые основы для предоставления муниципальной услуги

Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги:

- Конституция РФ
- Федеральный Закон от 2 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации "Об образовании";
- постановление Правительства Российской Федерации "Об утверждении Типового положения об общеобразовательной школе» (с изменениями и дополнениями);
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Законом Российской Федерации от 07.02.92 №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 19.03.2001 № 196 «Об утверждении Типового положения об общеобразовательном учреждении»;
- Приказом Минобразования Российской Федерации от 06.10.2009 №373 «Об утверждении и введении в действие федерального государственного образовательного стандарта начального общего образования»;
- Законом Орловской области от 22.08.2005 №533-ОЗ «Об образовании в Орловской области»;
- Уставом города Ливны;
- Уставом МБОУ Гимназия г. Ливны;
- иными нормативными правовыми актами.

7. 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 устной форме лично;
- по телефону;
- по адресу электронной почты гимназии.

Если информация, полученная в гимназии, не удовлетворяет гражданина, то гражданин вправе в письменном виде или устно обратиться в адрес управления общего образования по адресу: г. Ливны, ул. Ленина, 18. 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 втором данного пункта, 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 гимназию 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](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, должностное лицо гимназии ответственное 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 гимназии, ответственным за приём и регистрацию документов.

Прием заявителей для подачи документов осуществляется в соответствии с графиком работы, указанном в подпункте 1.3 пункта 1.

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

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

Отказ в приеме заявлений для предоставления муниципальной услуги не допускается.

9. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

Причиной отказа в предоставлении услуги могут служить основания, предусмотренные нормативными документами.

10. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

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

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и получении результата предоставления муниципальной услуги – 30 минут.

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

Регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги осуществляется сотрудником гимназии или руководителем, 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 гимназию.

13. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется ежедневно в течение всего рабочего времени в гимназии.

14. 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 часы перерыва;
- улучшение обеспечения населения информацией о предоставляемых услугах – информационные и рекламные объявления, размещение информации на официальном сайте, в СМИ;
- усовершенствование системы пространственно-ориентирующей информации - наличие информационных стендов, указателей;
- внедрение системы мониторинга удовлетворенности посетителей качеством и доступностью услуг в гимназии.

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.

15. 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, гимназией 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 гимназии, а также на региональном портале государственных и муниципальных услуг (далее – портал).

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 гимназию.

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 данного 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 гимназии. Ответственный за предоставление муниципальной услуги – директор гимназии.

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 директором гимназии.

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

4.1.2. Оперативные проверки проводятся в случае поступления в гимназию 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 директором гимназии и 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 гимназии могут быть затребованы следующие документы и материалы:

- договоры с родителями (законными представителями) 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 гимназии 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 гимназии, оказывающего услугу;
- жалоба на нарушение требований Регламента должностному лицу гимназии, оказывающего услугу;
- жалоба на нарушение требований Регламента в управление общего образования.

5.4. В порядке досудебного (внесудебного) обжалования гражданин вправе обжаловать действия (бездействия) сотрудников гимназии и должностных лиц гимназии директору гимназии или начальнику управления общего образования города Ливны.

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

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

Приложение № 1

к [административному регламенту](#)

«Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведению электронного дневника и электронного журнала успеваемости»

Заявление

родителей (лиц их заменяющих) на предоставление информации о текущей успеваемости их ребенка в форме электронного дневника

Директору МБОУ Гимназия

Ф.И.О. директора

Родителя (лица его заменяющего):

Фамилия _____

Имя _____

Отчество _____

Паспорт _____

выдан _____,

зарегистрированного по адресу:

проживающего по адресу:

контактный телефон

Заявление

Прошу предоставлять информацию о текущей успеваемости моего сына
(дочери) _____,

фамилия, имя, отчество)

обучающегося в _____ классе, в электронном дневнике по следующему адресу
электронной почты _____

(адрес электронной почты)

" ____ " _____ 20__ г.

(подпись)

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

Блок-схема
предоставления муниципальной услуги

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

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

Приложение на 11 листах подготовлено:
Директор МБОУ Гимназия _____ Л.А. Селищева