УТВЕРЖДЕНО
директор МБОУ СОШ № 30
_____ Н.В.Сухова
«04» 09 2018 г.

РЕГЛАМЕНТ
предоставления услуги
«Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведении электронного дневника и электронного журнала успеваемости»

1. Общие положения

1.1. Регламент предоставления услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» (далее – регламент) разработан в целях повышения качества исполнения услуги, создания комфортных условий для потребителей данной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при предоставлении услуги. Регламент устанавливает порядок предоставления услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» (далее –услуга).

1.2. Услуга предоставляется муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением средней общеобразовательной школой № 30 (далее – Учреждение).

1.3. Сведения о местонахождении Учреждения, номерах телефонов для справок, адресах электронной почты, режиме работы содержатся в приложении 1 к настоящему регламенту.

1.4. Предоставление информации о порядке предоставления услуги осуществляется непосредственно в здании Учреждения, а также с использованием телефонной и почтовой связи, электронной почты и посредством размещения информации об услуге на официальном Интернет-сайте Учреждения: http://www.shkola30-khv.ru/

1.5. Порядок получения информации заявителем по вопросу предоставления услуги, в том числе о ходе предоставления услуги

1.5.1. Информирование о предоставлении услуги осуществляется:

Муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением средней общеобразовательной школой № 30.

Сведения о местонахождении учреждения, номерах телефонов, адресе электронной почты, Интернет-сайте, режиме работы Учреждения, днях приема заявителей, обозначены в приложении 1 к настоящему регламенту.

Прием заявлений в письменной форме, электронной форме – ежедневно, кроме выходных и праздничных дней.

1.5.2. Информирование о порядке предоставления услуги осуществляется посредством размещения соответствующей информации в средствах массовой информации, размещения в сети Интернет на официальном сайте Учреждения, на информационных стендах в здании Учреждения.

1.6. Услуга предоставляется обучающимся Учреждения, родителям несовершеннолетних учащихся (законным представителям) по их запросу в устной форме и в виде документальной информации, в том числе в виде электронного документа, с соблюдением требований, установленных действующим законодательством.

2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги: предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости.

2.2. Наименование учреждения, предоставляющего услугу:

муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 30.

Конечным результатом предоставления услуги являются:

получение заявителями информации о текущей успеваемости учащегося;

ведение электронного дневника;

ведение электронного журнала успеваемости учащихся.

2.4. Срок предоставления услуги:

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

2.4.2. Максимально допустимые сроки при устном обращении не должны превышать 1 дня.

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

2.4.4. При обращении заявителя на официальный сайт Учреждения с целью получения информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости, услуга предоставляется в течении 1 дня.

2.5. Правовые основания для предоставления услуги.

Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации («Российская газета», № 7, 21.01.2009);

Законом Российской Федерации от 29.12.2012 № 273 «Об образовании в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» («Российская газета», № 147, 05.08.1998, с изм.);

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета», № 165, 29.07.2006);

Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» («Российская газета», № 25, 13.02.2009);

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010);

распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных и государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» («Российская газета», № 247, 23.12.2009, с изм.);

приказом управления образования администрации г.Хабаровска № 966 от 20.06.2011 г. «Об использовании «Дневник.ру» в штатном режиме» .

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

заявление (запрос) заявителя о предоставлении информации о текущей успеваемости учащегося, ведении электронного дневника и электронного журнала успеваемости (приложение 2).

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

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

отсутствие в заявлении (запросе) сведений о заявителе и его электронного адреса для ответа и приглашения на «Дневник.ру»;

текст письменного обращения не поддается прочтению;

от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения заявления о предоставлении услуги;

если в нем содержится вопрос, на который заявителю ранее многократно давались письменные ответы по существу, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства;

в заявлении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, отвечающего за предоставление услуги, а также членов его семьи.

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

2.9. Услуга предоставляется бесплатно.

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

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

2.10.2. Продолжительность приема заявителя работниками Учреждения, осуществляющими прием документов, – не более 15 минут.

2.10.3. Максимальный срок получения заявителем результата предоставления услуги – в течение 30 дней со дня регистрации письменного запроса.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги

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

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

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

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

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

2.12. Показатели доступности и качества предоставления услуг

2.12.1. Показатели доступности:

удобный для заявителей режим работы муниципального общеобразовательного учреждения;

доступное расположение информации на официальном сайте Учреждения.

2.12.2. Показатели качества:

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

отсутствие объективных жалоб на работу специалистов общеобразовательного учреждения, связанных с предоставлением услуги;

отсутствие нарушений по соблюдению сроков исполнения услуги;

доля заявителей от общего числа заявителей, обратившихся за услугой, удовлетворенных результатом полученной услуги, – не менее 70% от общего числа заявителей;

доля заявителей, удовлетворенных порядком и полнотой информирования о предоставлении услуги, организационно-техническими условиями получения услуги, – не менее 70% от общего числа заявителей;

систематическое обновление информации на официальном сайте образовательного учреждения.

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

прием и регистрация запроса заявителя услуги, поступившего в форме электронного документа, работником Учреждения;

рассмотрение запроса и направление запроса заявителя руководителю Учреждения;

рассмотрение запроса заявителя руководителем Учреждения и подготовка проекта ответа на запрос заявителя;

направление ответа заявителю на его запрос в форме электронного документа по адресу электронной почты или почтовому адресу.

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

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

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

получение информации о текущей успеваемости учащегося, ведении электронного дневника и электронного журнала успеваемости.

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

3.1. Юридические факты, являющиеся основанием для начала административных процедур предоставления услуги

3.1.1. Основанием для начала административных процедур является запрос заявителя о предоставлении услуги, полученный Учреждением, оказывающим услугу, в устной форме, почтовой связью, электронной почтой, посредством сети Интернет, а также размещение на официальном сайте Учреждения информации о текущей успеваемости учащегося, ведении электронного дневника и электронного журнала успеваемости.

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

3.1.3. Предоставление услуги в виде электронного документа осуществляется в соответствии с требованиями действующего законодательства и нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации.

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

3.2.1. Ответственными за выполнение административной процедуры является руководитель Учреждения.

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

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением административного регламента

Учреждением, предоставляющим услугу, осуществляется руководителем Учреждения.

4.1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящего регламента. Периодичность осуществления текущего контроля - не реже одного раза в год. В случае поступления жалобы на сроки и качество оказания услуги формируется комиссия, утверждаемая приказом руководителя Учреждения.

4.2. Ответственность должностных лиц

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

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) Учреждения, предоставляющего услугу

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

5.2. Обращение может быть адресовано директору Учреждения.

Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

5.4. Срок рассмотрения жалобы и направления ответа заявителю – не более 30 дней со дня регистрации жалобы.

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

5.6. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Приложение № 1
к Регламенту предоставления услуги
«Предоставление информации о текущей
успеваемости учащегося, ведении электронного
дневника и электронного журнала успеваемости»

Местонахождение учреждения	г.Хабаровск, ул. Дзержинского, д. 3
Номера телефонов	8 (4212) 31-31-16, 8 (4212) 31-31-05
Адрес электронной почты	khb_s30@edu.27.ru
Адрес сайта	http://www.shkola30-khv.ru
Режим работы	Понедельник-суббота 9:00 – 19:00
Дни приема посетителей	Понедельник-пятница 9:00 – 18:00 Суббота: 9:00-13:00