|  |  |
| --- | --- |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕУТВЕРЖДЕНпостановлением администрации городаот 28.11.2019 № 1802 |

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости обучающегося в муниципальной образовательной организации, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» на территории города Рассказово**

**I. Общие положения**

# 1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент предоставления муниципальной услуги (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости обучающегося в муниципальной образовательной организации, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» (далее –муниципальная услуга, услуга), создания комфортных условий для заявителей, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при предоставлении услуги.

Предметом регулирования Административного регламента являются отношения, возникающие при предоставлении муниципальной услуги между заявителями и образовательными организациями, реализующими основные общеобразовательные программы начального общего, основного общего и среднего общего образования и программы дополнительного образования (далее – Организации).

1.2. Круг заявителей

Заявителями на предоставление услуги являются обучающиеся Организации и их родители (законные представители).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

Устанавливается следующий порядок получения информации по вопросам предоставления услуги, сведений о ходе предоставления услуги:

- доступ к информации о предоставлении услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию, регистрацию (или авторизацию) заявителя или предоставление им персональных данных;

- при направлении запроса на получение услуги в электронном виде заявителю направляются сведения о ходе предоставления услуги с использованием средств Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Тамбовской области;

- информация о предоставлении услуги размещается в открытом доступе в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (gosuslugi.ru); на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Тамбовской области (gosuslugi68.ru) (далее - Порталы); на официальном сайте администрации города Рассказово (<http://www.g31.tmbreg.ru/>), Организаций и на информационных стендах Организаций.

Устанавливаются следующие форма, место размещения и способы получения заявителями справочной информации (место нахождения и график работы, справочные телефоны, адрес официального сайта в сети «Интернет», электронной почты отдела образования администрации города Рассказово, Организаций):

- справочная информация размещается на Порталах, на официальном сайте администрации города Рассказово¸ отдела образования администрации города Рассказово, Организаций в электронной форме, на информационных стендах Организаций на бумажном носителе.

 Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах Интернет-сайтов, адресах электронной почты Организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги приводятся в приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

При непосредственном обращении гражданина в Организацию с целью получения информации о предоставлении муниципальной услуги должностное лицо, осуществляющее устное информирование, принимает все необходимые меры для предоставления исчерпывающего ответа получателю.

Если информация, полученная в Организации, не удовлетворит гражданина, он вправе обратиться в отдел образования в письменном виде, устно или в электронной форме.

Местонахождение отдела образования: 393250, Тамбовская область, г.Рассказово, ул.Октябрьская, 1А;

контактные телефоны (телефоны для справок) – 8 (47531) 30800; 38446;

Интернет-сайт: <http://rasskazovogorono.68edu.ru/>

адрес электронной почты: rasskazovo-gorono@yandex.ru

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

       2.1. Наименование муниципальной услуги

Предоставление информации о текущей успеваемости обучающегося в муниципальной образовательной организации, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости

2.2. Наименование организаций, предоставляющих муниципальную услугу.

Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляется Организациями, указанными в приложении № 1 к Административному регламенту.

Выполнение административных процедур в рамках предоставления услуги осуществляется должностным лицом Организации, ответственным за предоставление услуги, (далее - Должностное лицо Организации) в соответствии с установленным распределением должностных обязанностей.

Персональная ответственность Должностного лица Организации закрепляется в его должностной инструкции в соответствии с требованиями законодательства.

Деятельность Организаций по предоставлению муниципальной услуги организует и контролирует отдел образования администрации города Рассказово.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Получение заявителем информации:

о результатах текущей успеваемости обучающегося;

о результатах промежуточной аттестации обучающегося; о результатах итоговой аттестации обучающегося;

о посещаемости уроков (занятий);

о расписании уроков (занятий);

об изменениях, вносимых в расписание уроков (занятий);

о содержании общего и индивидуального домашнего задания, тем уроков (занятий), материала, изученного на уроке (занятии).

2.4. Срок предоставления услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении услуги, срок приостановления предоставления услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена нормативными правовыми актами Российской Федерации и Тамбовской области, муниципальными правовыми актами, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления услуги

Услуга предоставляется заявителю с первого дня обучения обучающегося и до окончания его обучения в Организации.

После активации заявителя в информационной системе электронных дневников, электронных журналов успеваемости услуга предоставляется в режиме on-line (постоянно).

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, с указанием их реквизитов

     - Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации от 02.08.2010 № 31 ст. 4179);

-Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации от 31.12.2012 № 53 (часть I) ст. 7598);

-Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации от 03.08.1998, № 31, ст. 3802);

-Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» («Собрание законодательства Российской Федерации» от 11.04.2011 № 15 ст.2036, «Российская газета» от 08.04.2011 № 75, «Парламентская газета» от 08.04.2011 № 17);

-постановление Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг» («Российская газета» от 02.07.2012 № 148, Собрание законодательства Российской Федерации от 02.07.2012 № 27 ст. 3744);

-приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 30.08.2013 № 1015 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования» («Российская газета» от 16.10.2013 № 232);

-Закон Тамбовской области от 01.10.2013 № 321-З «Об образовании в Тамбовской области» («Тамбовская жизнь» от 08.10.2013 № 80 (1420);

-постановление администрации города Рассказово от 18.10.2019 № 1569 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг» (сайт сетевого издания «РИА «ТОП68» (https://top68.ru/);

-приказ управления образования и науки Тамбовской области от 08.11.2010 № 3116 «Об организации работ по внедрению электронных дневников и журналов успеваемости в образовательных учреждениях».

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем

Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе представить

Дополнительных документов для предоставления муниципальной услуги не требуется.

Организации запрещается требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Тамбовской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, указанных в подпунктах «а» - «г» пункта 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Основания для отказа в приеме документов с целью оказания услуги отсутствуют в соответствии с подразделом 2.6. Административного регламента

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основания для приостановления предоставления услуги или отказа отсутствуют.

2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, а также сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги

Предоставление иных услуг, необходимых и обязательных для предоставления услуги, в том числе сведений о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении услуг, не требуется.

2.11. Размер и основание взимания платы с заявителя за предоставление муниципальной услуги.

За предоставление муниципальной услуги плата с заявителя не взимается.

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

Максимальный срок ожидания при подаче запроса о предоставлении услуги отсутствует в соответствии подразделом 2.4. Административного регламента.

Максимальный срок ожидания заявителя в очереди при получении активационного кода не может превышать 15 минут.

2.13. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

Регистрация запроса осуществляется информационной системой электронных дневников, электронных журналов успеваемости в режиме реального времени в соответствии с подразделом 2.4. Административного регламента.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам (информационным уголкам) с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

2.14.1. Помещение, предназначенное для работы с заявителями по приему заявлений и выдачи документов, обеспечивается необходимым оборудованием, канцелярскими принадлежностями, офисной мебелью, системой вентиляции воздуха, телефоном, доступом к гардеробу.

В указанных помещениях размещаются информационные стенды, обеспечивающие получение заявителями информации о предоставлении муниципальной услуги.

Информационные стенды, столы (стойки) для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лицам, имеющим ограничения к передвижению, в том числе инвалидам, использующим кресла-коляски.

В случае невозможности размещения информационных стендов используются другие способы размещения информации, обеспечивающие свободный доступ к ней заинтересованных лиц.

2.14.2. Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационном стенде или информационном терминале в помещении для ожидания и приема заявителей, а также на официальном сайте администрации города и на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

2.14.3. На информационных стендах в помещении для ожидания и приема заявителей, на официальном сайте администрации города, на Едином портале государственных и муниципальных услуг размещаются следующие информационные материалы:

1) информация о порядке предоставления муниципальной услуги;

2) перечень нормативных правовых актов, регламентирующих оказание муниципальной услуги;

3) перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также требования, предъявляемые к этим документам;

4) сроки предоставления муниципальной услуги и основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

5) формы заявлений о предоставлении муниципальной услуги;

6) порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги, порядок обжалования решений, действий или бездействия муниципальных служащих.

При изменении информации по предоставлению муниципальной услуги осуществляется ее обновление.

2.14.4. Прием заявителей осуществляется без предварительной записи в порядке очередности.

В целях обеспечения доступности муниципальной услуги для инвалидов осуществляется предварительная запись заинтересованных лиц, позволяющая обеспечить помощь проводников и профессиональных сурдопереводчиков в рамках предоставления муниципальной услуги.

2.14.5. Вход и перемещения по помещениям, в которых проводится прием заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также выдача результатов оказания муниципальной услуги, оборудуются средствами, создающими условия для беспрепятственного доступа инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников).

2.14.6. На территории, прилегающей к зданию, в котором проводится прием заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также выдача результатов оказания муниципальной услуги, определяются места для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов.

Доступ специального автотранспорта получателей муниципальной услуги к парковочным местам и стоянка являются бесплатными.

2.14.7. При обращении инвалида за получением муниципальной услуги (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) обеспечивается:

1) возможность посадки инвалидов в транспортное средство и высадки из него перед входом в помещение с помощью технических средств реабилитации и (или) с помощью сотрудника администрации города;

2) содействие инвалидам при входе в здание, в котором проводится прием заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также выдача результатов оказания муниципальной услуги, и выходе из него;

3) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи внутри помещения;

4) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов с учетом ограничений их жизнедеятельности;

5) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

6) доступ к помещению, в котором предоставляется услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

7) возможность самостоятельного передвижения инвалидов, в том числе передвигающихся в кресле-коляске, в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги, в том числе с помощью сотрудника администрации города;

8) оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Показатели доступности:

открытый доступ для заявителей к информации о порядке и сроках предоставления услуги, порядке обжалования действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги;

наличие различных каналов получения информации об услуге;

возможность подачи запроса на получение услуги и получения результата услуги через Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Тамбовской области.

Показатели качества:

соблюдение сроков и стандарта предоставления услуги;

отсутствие обоснованных жалоб заявителей на действия (бездействие) Должностных лиц при предоставлении услуги;

возможность досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб на действия (бездействие) и решения Организации, Должностного лица Организации.

2.16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

Доступ к информации о порядке и сроках предоставления услуги, осуществляется на официальном сайте отдела образования администрации города, на Порталах без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

Получение услуги заявителем возможно только после регистрации заявителем активационного кода в информационной системе электронных дневников, электронных журналов успеваемости, выданного заявителю в Организации.

Предоставление услуги в электронном виде обеспечивает возможность заявителю подачу запроса посредством заполнения электронной формы на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Тамбовской области.

Сформированный запрос направляется в информационную систему электронных дневников, электронных журналов успеваемости в режиме on-line посредством Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Тамбовской области.

Запрос для предоставления услуги осуществляется без необходимости представления заявителем в Организацию каких-либо документов в какой-либо форме.

При обращении через Порталы, заявителю необходимо пройти процедуру регистрации и авторизации с использованием федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации» в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

При обращении в электронной форме за получением услуги заявитель имеет право использовать простую электронную подпись.

Возможность получения услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг отсутствует.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг**

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур (действий) для предоставления муниципальной услуги

Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- генерация активационного кода для регистрации заявителя в информационной системе электронных дневников, электронных журналов успеваемости

- предоставление информации о текущей успеваемости обучающегося.

3.1.1. Генерация активационного кода для регистрации заявителя в информационной системе электронных дневников, электронных журналов успеваемости.

 3.1.1.1. Основания для начала административной процедуры

Основанием для начала административной процедуры является распорядительный акт Организации о приеме лица на обучение в эту Организацию или для прохождения промежуточной аттестации и (или) государственной итоговой аттестации (далее – Приказ о зачислении).

3.1.1.2. Содержание административной процедуры

Должностное лицо Организации устанавливает личность заявителя и выполняет следующие административные действия:

генерирует активационный код для регистрации заявителя в информационной системе электронных дневников, электронных журналов успеваемости;

передает заявителю активационный код для регистрации в информационной системе электронных дневников, электронных журналов успеваемости;

информирует заявителя о порядке регистрации в информационной системе электронных дневников, электронных журналов успеваемости.

Критерием принятия решения о регистрации заявителя в информационной системе электронных дневников, электронных журналов успеваемости является зачисление ребенка в Организацию.

Процедура генерации активационному коду осуществляется Должностным лицом в течение первого дня обучения ребенка в данной Организации.

Факт передачи активационного кода заявителю Должностное лицо Организации фиксирует в Журнале учета выданных кодов активации (приложение № 2 к Административному регламенту).

При информировании заявителя о порядке регистрации в информационной системе электронных дневников, электронных журналов успеваемости Должностное лицо Организации доводит до сведения заявителя, что для получения услуги ему необходимо:

при обращении через Порталы, заявителю необходимо иметь квалифицированную учетную запись в ФГИС ЕСИА;

в удобные для него сроки самостоятельно осуществить регистрацию по активационному коду в информационной системе электронных дневников, электронных журналов успеваемости.

3.1.1.3. Результат административной процедуры

Результат административной процедуры: выдача заявителю активационного кода для регистрации в информационной системе электронных дневников, электронных журналов успеваемости.

Способом фиксации результата административной процедуры является отметка в Журнале учета выданных кодов активации.

3.1.1.4. Максимальный срок исполнения административной процедуры

Максимальный срок исполнения административной процедуры «Генерация активационного кода для регистрации заявителя в информационной системе электронных дневников, электронных журналов успеваемости» 1 рабочий день, следующий за днем принятия Приказа о зачислении .

# 3.1.2. Предоставление информации о текущей успеваемости обучающегося

3.1.2.1. Основания для начала административной процедуры

Основанием для начала административной процедуры является Приказ о зачислении.

3.1.2.2. Содержание административной процедуры

Должностное лицо Организации, ответственное за ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости (далее — Ответственное лицо Организации), выполняет следующие административные действия: осуществляет ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости в информационной системе электронных дневников, электронных журналов успеваемости.

При ведении электронного дневника и электронного журнала успеваемости Ответственное лицо Организации, вносит информацию согласно п. 2.3. Административного регламента в соответствии с локальными нормативными актами Организации, устанавливающими порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в информационную систему электронных дневников, электронных журналов успеваемости.

Критерии принятия решения о предоставлении услуги отсутствуют, так как в соответствии с п.2.9 Административного регламента, оснований для отказа в предоставлении услуги нет.

3.1.2.3. Результат административной процедуры

Результатом исполнения административной процедуры является получение заявителем актуальной информации в соответствии с подразделом 2.3. Административного регламента.

3.1.2.4. Максимальный срок выполнения административной процедуры

Способ фиксации результата административной процедуры, максимальный срок исполнения административной процедуры «Предоставление информации о текущей успеваемости обучающегося» не устанавливаются, т.к. услуга предоставляется в режиме on-line (постоянно).

3.2. Состав действий, которые обеспечиваются заявителю при предоставлении муниципальных услуг в электронной форме посредством федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", Портала государственных и муниципальных услуг (функций) Тамбовской области, в том числе порядок осуществления в электронной форме административных процедур (действий) в соответствии с положениями статьи 10 Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"

Заявителю обеспечивается возможность:

- получить информацию о порядке и сроках предоставления услуги;

- сформировать запрос и направить его в электронном виде, без необходимости дополнительной подачи каких-либо документов в какой-либо форме в Организацию

- получить результат предоставления услуги в электронном виде;

- подать жалобу с использованием средств Порталов.

**IV. Формы контроля за исполнением административного регламента**

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений

Текущий контроль за соблюдением и исполнением Должностными лицами Организации положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием ими решений осуществляется руководителем Организации путем проведения проверок соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги, выявления и обеспечения устранения выявленных нарушений, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения граждан, в том числе содержащих жалобы на действия (бездействие) Должностных лиц Организации, участвующих в предоставлении услуги.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги

Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги осуществляется в формах проведения плановых и внеплановых проверок.

Устанавливается следующий порядок осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги:

плановые проверки проводятся на основании распорядительного акта (приказа) отдела образования администрации города, один раз в год;

внеплановые проверки проводятся на основании распорядительного акта (приказа) отдела образования в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений административного регламента, а также в случае получения жалоб заявителей на действия (бездействие) руководителя Организации, Должностных лиц Организации;

при проведении проверки могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением услуги (тематические проверки).

Устанавливается следующая периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги:

проведение плановой проверки не реже одного раза в год;

проведение внеплановой проверки по конкретному обращению заявителя.

Проведение плановых и внеплановых проверок осуществляется в целях выявления нарушений порядка предоставления услуги, в том числе своевременности и полноты рассмотрения обращений заявителей, обоснованности и законности принятия по ним решений.

4.3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

Должностные лица Организации, ответственные за осуществление административных процедур (действий) и принятие решений, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за неисполнение или ненадлежащее выполнение административных процедур (действий), в том числе за несоблюдение установленных сроков их осуществления, предусмотренных административным регламентом, за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления услуги.

Персональная ответственность Должностных лиц Организации закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

В случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

 4.4. Положения, характеризующие требования к формам контроля за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций

Контроль за предоставлением услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, является самостоятельной формой контроля.

Контроль за предоставлением услуги со стороны заявителей осуществляется путем получения информации, предусмотренной настоящим административным регламентом, а также путем обжалования действий (бездействия) Должностного лица Организации, и принятого им решения при предоставлении услуги.

Граждане, их объединения и организации вправе получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления услуги, о наличии в действиях Должностных лиц Организации нарушений положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества и доступности предоставления услуги.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников**

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления услуги.

Заявитель не имеет права на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра, поскольку возможность получения услуги в многофункциональном центре отсутствует.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействия) Организации, должностных лиц Организации

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации заявления (запроса) заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

-требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

-отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

-отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Тамбовской области, муниципальными правовыми актами.

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области, муниципальными правовыми актами;

- отказ Организации, руководителя Организации, Должностного лица Организации в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданном в результате предоставления услуги документе, либо нарушение установленного срока таких исправлений;

- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

- приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Тамбовской области, муниципальными правовыми актами;

- требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.3. Органы, многофункциональный центр, уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

На рассмотрение жалоб по муниципальной услуге «Предоставление информации о текущей успеваемости обучающегося в муниципальной общеобразовательной организации, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» уполномочены отдел образования администрации города, Организация.

Многофункциональный центр не уполномочен на рассмотрение жалоб, поскольку возможность получения услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости обучающегося в муниципальной общеобразовательной организации, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» в многофункциональном центре отсутствует.

5.4. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, о результатах рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Портала

Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Организации, должностных лиц Организации осуществляется посредством размещения информации на стендах в местах предоставления услуги, на официальном сайте Организации, в государственной информационной системе "Портал государственных и муниципальных услуг Тамбовской области".

5.5. Требования к содержанию жалобы, порядку подачи и рассмотрения жалобы

Жалоба должна содержать:

наименование Организации, должностного лица, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностного лица Организации;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием), должностного лица Организации. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;

Порядок подачи и рассмотрения жалобы:

- жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

- жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальный сайт отдела образования администрации города, Порталов, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

При подаче жалобы лично заявителем предъявляется документ, удостоверяющий личность заявителя, а в случае подачи жалобы через представителя заявителя представляется документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени заявителя, а также документ, удостоверяющий личность представителя заявителя.

При подаче жалобы в электронном виде документы заявителя (представителя заявителя) представляются в форме электронных документов, подписанных простой электронной подписью.

Жалоба на решения и действия (бездействие) подается на рассмотрение:

в отдел образования администрации города - в случае обжалования решений и действий (бездействия) руководителя Организации;

в Организацию - в случае обжалования решений и действий (бездействия) должностного лица Организации.

Организация обеспечивает:

наделение должностных лиц (работников) полномочиями по рассмотрению жалоб;

оснащение мест приема жалоб;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Организации, должностных лиц Организации, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

Уполномоченное на рассмотрение жалоб должностное лицо Организации обеспечивает:

прием и рассмотрение жалоб;

направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в случае, если принятие решения по жалобе не входит в компетенцию Организации.

5.6. Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы. К жалобе могут быть приложены документы (либо их копии), подтверждающие доводы заявителя (либо его законного представителя).

5.7. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

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

5.8. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба подлежит регистрации в день ее поступления.

Жалоба, поступившая в Организацию, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Организации, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае, если принятие решения по поступившей жалобе не входит в компетенцию Организации, жалоба регистрируется Организацией и направляется не позднее 3 рабочих дней со дня регистрации уполномоченному на ее рассмотрение органу, предоставляющему услугу, информируя в письменной форме заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

5.9. Результат рассмотрения жалобы

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.10 Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается соответственно руководителем Организации, соответствующим должностным лицом отдела образования администрации города.

В ответе заявителю указываются:

наименование органа, предоставляющего услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя (для физического лица) или наименование заявителя (для юридического лица);

основания для рассмотрения и принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

иные сведения в соответствии с федеральным или региональным законодательством.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Организацией, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.11. Информация о порядке обжалования решения, принятого по жалобе

Решения, принятые в ходе рассмотрения жалобы, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу либо в судебном порядке.

В случае наличия вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям, решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих особенностей в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы, а также подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, в удовлетворении жалобы отказывается.

В иных случаях решение по жалобе принимается в соответствии с действующим законодательством и настоящими особенностями.

5.12. Жалоба, содержащая неточное наименование Организации, должности должностного лица Организации, и (или) фамилии, имени, отчества должностного лица Организации, решения и действия (бездействие) которых обжалуются, не препятствующее установлению Организации, должностного лица, в адрес которого была направлена жалоба, подлежит обязательному рассмотрению.

При наличии в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов их семей, Организация оставляет жалобу без ответа по существу поставленных вопросов, с сообщением заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

При отсутствии в жалобе фамилии или почтового адреса заявителя, возможности прочитать текст жалобы, фамилию или почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе, Организация оставляет жалобу без ответа по существу поставленных вопросов, с сообщением заявителю, направившему жалобу, о нечитаемости жалобы (за исключением случая отсутствия в жалобе фамилии или почтового адреса заявителя, возможности их прочитать).

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры, в департамент государственных и муниципальных услуг и в органы, уполномоченные составлять протокол об административном правонарушении в соответствии с Законом области от 29.10.2003 №155-З «Об административных правонарушениях в Тамбовской области».

5.14 Положения настоящего раздела административного регламента, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении услуги, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».