

**Административный регламент
муниципальной услуги "Предоставление информации о текущей успеваемости
учащегося в муниципальном образовательном учреждении, ведение дневника и журнала
успеваемости", предоставляемой муниципальными образовательными учреждениями
города Пензы**

I. Общие положения

1. Предмет регулирования

Административный регламент муниципальной услуги "Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося в муниципальном образовательном учреждении, ведение дневника и журнала успеваемости", предоставляемой муниципальными образовательными учреждениями города Пензы (далее - Услуга, Регламент) определяет сроки и последовательность административных процедур и административных действий муниципальных образовательных учреждений, подведомственных Управлению образования города Пензы, их структурных подразделений и должностных лиц, порядок взаимодействия с физическими и юридическими лицами, иными органами государственной власти и органами местного самоуправления, а также общественными объединениями при исполнении муниципальной услуги, и разработан в целях повышения качества предоставления данной Услуги.

2. Круг заявителей

Физические и юридические лица, заинтересованные в предоставлении Услуги (далее - заявители).

От имени заявителя могут выступать физические и юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации (либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации), полномочиями выступать от их имени, а также при наличии согласия на обработку персональных данных.

3. Учреждения, предоставляющие Услугу

Услугу предоставляют муниципальные бюджетные, муниципальные автономные и муниципальные казенные образовательные учреждения, подведомственные Управлению образования города Пензы (далее - Учреждения).

Режим работы Учреждений (общеобразовательных, дошкольных, дополнительного образования) определяется в соответствии с Уставом Учреждения на основании действующего законодательства об образовании.

Учебный год в Учреждении начинается 1 сентября. Если 1 сентября приходится на выходной день, учебный год начинается в первый, следующий за ним рабочий день.

Общеобразовательные Учреждения работают по графику пяти- или шестидневной рабочей недели в одну-две смены. Занятия должны начинаться не ранее 8.00 часов, заканчиваться - не позднее 19.00 часов.

Годовой календарный учебный график, определяющий сроки начала и окончания учебных четвертей и каникул, разрабатывается и утверждается Учреждением ежегодно.

3.1. Полный перечень юридических адресов Учреждений, подведомственных Управлению образования города Пензы, находится на официальном сайте Управления <http://www.guouedu.ru>.

3.2. Управление образования города Пензы находится по адресу: г. Пенза, ул. Володарского, 5.

Режим работы с 9.00 до 18.00, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Телефон: 56-02-20.

4. Перечень информации, предоставляемой в рамках оказания Услуги

- текущая успеваемость учащегося,
- результаты проверочных и контрольных работ учащегося,
- результаты четвертной, полугодовой, годовой аттестации учащегося,
- результаты государственной (итоговой) аттестации учащегося.

4.1. Услуга предоставляется также посредством размещения требуемой информации на Образовательном портале Пензенской области (www.edu-penza.ru), с разграничением прав доступа к ней конкретных заявителей. Регламент работы Образовательного портала Пензенской области утверждается Министерством образования Пензенской области.

4.2. На Образовательном портале Пензенской области для ознакомления получателей муниципальной услуги размещаются, с разграничением прав доступа к ним конкретных заявителей:

- электронный дневник учащегося;
- электронный журнал класса.

5. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления Услуги, сведений о ходе ее предоставления

Предоставление Услуги направлено на реализацию прав граждан на получение общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования в пределах федеральных государственных образовательных стандартов.

Конечным результатом оказания Услуги является предоставление муниципальными образовательными учреждениями, подведомственными Управлению образования города Пензы, исчерпывающей информации о текущей успеваемости учащегося в муниципальном образовательном учреждении, ведение дневника и журнала успеваемости.

5.1. Основными требованиями к информированию заявителей о правилах предоставления Услуги (далее - информирование) являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования;
- наглядность форм предоставляемой информации (при письменном информировании);
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

5.2. Информирование заявителей о предоставлении Услуги проводится в форме:

- ознакомления с информационными материалами, размещенными на официальном сайте Учреждения в сети Интернет;
- индивидуального устного или письменного информирования, публичного устного или письменного информирования.

5.3. В случае если запрашиваемая информация касается персональных данных конкретного ученика (воспитанника) Учреждения, информирование может быть осуществлено только при личном (устном, письменном) обращении родителей (законных представителей) несовершеннолетнего.

Предоставление персональных данных учащихся (воспитанников) иным физическим (юридическим) лицам осуществляется на основании их письменного запроса с указанием конкретных персональных данных и целей, для которых они будут использованы.

Обязательным условием предоставления персональных данных учащихся (воспитанников) Учреждения является наличие Согласия на обработку и распространение персональных данных учащегося (воспитанника), хранящегося в личном деле несовершеннолетнего, с прямым указанием на разрешение (либо запрет) предоставления персональных данных несовершеннолетнего вышеуказанному кругу лиц.

В случае наличия прямого запрета родителей (законных представителей) несовершеннолетнего на распространение его персональных данных, Учреждение вправе направить заявителю письменный мотивированный отказ.

В случае если запрос на предоставление персональных данных учащегося (воспитанника) поступил из уполномоченных органов (суд, прокуратура, полиция и т.д.), Учреждение не вправе отказать в предоставлении персональных данных несовершеннолетнего.

В случаях, исключающих возможность установления личности заявителя (письменное обращение адресата или по телефону), представляется только общедоступная информация.

Индивидуальное устное информирование осуществляется сотрудниками Учреждения, ответственными за информирование, при обращении заявителей за информацией лично или по телефону.

5.4. Информирование осуществляется на русском языке.

Должностное лицо Учреждения, ответственное за информирование, принимает все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других работников. Время ожидания заявителя при индивидуальном устном информировании не может превышать 30 минут.

Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, ответственный работник Учреждения может предложить заявителям обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо предложить возможность повторного консультирования по телефону через определенный промежуток времени, а также возможность ответного звонка специалиста, ответственного за информирование, заявителю для разъяснения.

5.5. Ответ на обращение заявителя предоставляется в исчерпывающем объеме, в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя и подписывается руководителем Учреждения.

При необходимости ответ также должен содержать сведения, необходимые для идентификации заявителя на **Образовательном портале** Пензенской области.

Ответ направляется в письменном виде, электронной почтой либо через официальные сайты в зависимости от способа обращения заявителя за информацией или способа доставки ответа, указанного в письменном обращении заявителя.

Ответ на обращение заявителя, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.6. При ответе на телефонные звонки ответственный работник Учреждения, сняв трубку, должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование учреждения. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце информирования работник должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен сделать).

При устном обращении заявителей (по телефону или лично) работники, ответственные за информирование, дают ответ самостоятельно.

Работники, ответственные за информирование (по телефону или лично), должны корректно и внимательно относиться к заявителям, не нарушать их прав и законных интересов. Информирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

Работники, ответственные за информирование, не вправе осуществлять консультирование заявителей, выходящее за рамки информирования о стандартных процедурах и условиях исполнения предоставления Услуги и влияющее прямо или косвенно на индивидуальные решения заявителей.

5.7. Порядок информирования о ходе предоставления Услуги.

Информирование о ходе предоставления Услуги осуществляется ответственным лицом при личном контакте с заявителями, почтовой, телефонной связи.

В любое время с момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о прохождении процедур по предоставлению Услуги при помощи телефона или посредством личного посещения Учреждения.

Для получения сведений о прохождении процедур по предоставлению Услуги заявителем указываются (называются) фамилия, имя, отчество, адрес.

5.8. Порядок получения консультаций о предоставлении Услуги.

Консультации (справки) по вопросам предоставления Услуги представляются ответственным работником Учреждения.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- перечня документов, необходимых для предоставления Услуги;
- источника получения документов, необходимых для предоставления Услуги (орган, организация и их местонахождение);
- времени приема и выдачи документов;
- сроков предоставления Услуги;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления Услуги.

Консультации предоставляются при личном обращении или посредством телефона.

5.9. Условия и сроки приема и консультирования заявителей.

Прием и консультирование граждан по вопросам, связанным с предоставлением Услуги, осуществляется в соответствии со следующим графиком:

В дошкольных образовательных учреждениях

День недели	Время работы
Понедельник	Не приемный день
Вторник	9:00-17:00
Среда	Не приемный день
Четверг	9:00-17:00
Пятница	Не приемный день
Суббота	выходной
Воскресенье	выходной

В общеобразовательных учреждениях

День недели	Время работы
Понедельник	Не приемный день
Вторник	14:00-17:00
Среда	14:00-17:00
Четверг	9:00-12:00
Пятница	9:00-12:00
Суббота	Не приемный день
Воскресенье	выходной

В учреждениях дополнительного образования детей

День недели	Время работы
Понедельник	Не приемный день
Вторник	14:00-17:00
Среда	9:00-12:00
Четверг	9:00-12:00
Пятница	Не приемный день
Суббота	Не приемный день
Воскресенье	Не приемный день

5.10. На информационных стендах Учреждений размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению Услуги;
- тексты административных регламентов, настоящего Регламента;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальных услуг по отрасли "Образование", и требования, предъявляемые к этим документам;
- образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальных услуг (при наличии таковых);
- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов Управления образования и подведомственных образовательных учреждений.

5.11. Информация о муниципальной услуге предоставляется заявителям непосредственно в помещении учреждения, а также с использованием средств почтовой, телефонной связи, электронного информирования, посредством размещения на официальных сайтах образовательных учреждений и Управления образования в сети Интернет.

5.12. Электронный адрес специализированной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг Пензенской области".

http://www.penza.ru/admin_reform/state_municipal_services

<http://pgu.pnzreg.ru/web/guest;jsessionid=27688c24cfd234d1f4c7053e6133>

II. Порядок предоставления Услуги

1. Наименование Услуги: предоставление муниципальными образовательными учреждениями, подведомственными Управлению образования города Пензы информации о текущей успеваемости учащегося в муниципальном образовательном учреждении, ведение дневника и журнала успеваемости.

2. Категория учреждений, предоставляющих Услуги - муниципальные образовательные учреждения, подведомственные Управлению образования города Пензы.

2.1. Орган местного самоуправления, организующий предоставление Услуги - Управление образования города Пензы.

3. Результат предоставления Услуги.

Результатом является предоставление исчерпывающей официальной информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала

успеваемости в Учреждениях.

3.1. Особенности предоставления Услуги.

Информация о текущей успеваемости учащегося должна заноситься в дневник/журнал (электронный дневник/журнал) не реже 1 раза в неделю; информация о проверочных (контрольных работах) не позднее 3 дней со дня проведения проверочной (контрольной) работы; информация о результатах итоговой аттестации - не позднее 1 дня со дня поступления итоговых протоколов (ЕГЭ, ГИА).

Система электронного документооборота выбирается учреждением самостоятельно, при переходе на единую систему электронного документооборота - в соответствии с нормативными документами.

Заявитель вправе воспользоваться услугой, посредством Образовательного портала Пензенской области, в любое время.

4. Срок предоставления Услуги.

Услуга предоставляется постоянно; в форме устного информирования осуществляется непосредственно при обращении, если запрашиваемая заявителем информация не требует последующего письменного информирования.

Предоставление информационных материалов в электронном виде осуществляется непосредственно после авторизации (процедуры проверки личности) заявителя на Образовательном портале Пензенской области, если запрашиваемая заявителем информация не требует последующего письменного информирования.

Срок предоставления информационных материалов в форме письменного информирования - 10 дней.

5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением Услуги.

1) Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993, с поправками).

Официальный текст Конституции РФ с внесенными в нее поправками от 30.12.2008 опубликован в изданиях

"Российская газета", N 7, 21.01.2009,

"Собрание законодательства РФ", 26.01.2009, N 4, ст. 445,

"Парламентская газета", N 4, 23-29.01.2009;

2) Семейный кодекс Российской Федерации от 29.12.1995 N 223-ФЗ (с изм. и доп.).

Первоначальный текст документа опубликован в изданиях

"Собрание законодательства РФ", 01.01.1996, N 1, ст. 16,

"Российская газета", N 17, 27.01.1996;

3) Закон Российской Федерации от 10.07.1992 N 3266-1 "Об образовании" (с изм. и доп.).

Первоначальный текст документа опубликован в изданиях

"Ведомости СНД и ВС РФ", 30.07.1992, N 30, ст. 1797,

"Российская газета", N 172, 31.07.1992;

4) Закон Российской Федерации от 24.07.1998 N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" (с изм. и доп.);

Первоначальный текст документа опубликован в изданиях

"Собрание законодательства РФ", 03.08.1998, N 31, ст. 3802,

"Российская газета", N 147, 05.08.1998.

5) Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации"(с изм. и доп.).

Первоначальный текст документа опубликован в изданиях

"Собрание законодательства РФ", 06.10.2003, N 40, ст. 3822,

"Парламентская газета", N 186, 08.10.2003,

"Российская газета", N 202, 08.10.2003;

6) Федеральный закон Российской Федерации от 10.01.2002 N 1-ФЗ "Об электронной цифровой подписи".

Первоначальный текст документа опубликован в изданиях

"Российская газета", N 6, 12.01.2002,

"Парламентская газета", N 9, 12.01.2002,

"Собрание законодательства РФ", 14.01.2002, N 2, ст. 127;

7) Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации".

Первоначальный текст документа опубликован в изданиях

"Российская газета", N 165, 29.07.2006,

"Собрание законодательства РФ", 31.07.2006, N 31 (1 ч.), ст. 3448,

"Парламентская газета", N 126-127, 03.08.2006;

8) Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных".

Первоначальный текст документа **опубликован** в изданиях

"Российская газета", N 165, 29.07.2006,

"Собрание законодательства РФ", 31.07.2006, N 31 (1 ч.), ст. 3451,

"Парламентская газета", N 126-127, 03.08.2006;

9) **Типовое положение** об общеобразовательном учреждении, утвержденное **постановлением** Правительства Российской Федерации от 19.03.2001 N 196 (с изм. и доп.).

Первоначальный текст документа **опубликован** в издании

"Собрание законодательства РФ", 26.03.2001, N 13, ст. 1252;

10) **Типовое положение** о кадетской школе и кадетской школе-интернате, утвержденное **приказом** Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.02.2010 N 117 (с изм. и доп.).

Первоначальный текст документа **опубликован** в издании

"Российская газета", N 100, 12.05.2010;

11) **Типовое положение** об общеобразовательной школе-интернате, утвержденное **постановлением** Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 N 612 (с изм. и доп.);

Первоначальный текст документа **опубликован** в изданиях

"Собрание законодательства РФ", 10.07.1995, N 28, ст. 2671,

"Российская газета", N 135, 14.07.1995;

12) **Типовое положение** о вечернем (сменном) общеобразовательном учреждении, утвержденное **постановлением** Правительства Российской Федерации от 03.11.1994 N 1237 (с изм. и доп.).

Первоначальный текст документа **опубликован** в издании

"Собрание законодательства РФ", 14.11.1994, N 29, ст. 3050;

13) **Федеральный базисный учебный план** и примерные учебные планы для общеобразовательных учреждений РФ, реализующих программы общего образования, утвержденные **приказом** Министерства образования РФ от 09.03.2004 N 1312 (с изм. и доп.).

Первоначальный текст документа **опубликован** в изданиях

"Вестник образования РФ", N 8, 2004,

"Официальные документы в образовании", N 16, 2004;

14) **Приказ** Министерства образования РФ от 05.03.2004 N 1089 "Об утверждении федерального компонента государственных образовательных стандартов начального общего, основного общего и среднего (полного) общего образования" (с изм. и доп.).

Первоначальный текст документа **опубликован** в изданиях

"Вестник образования России", N 12-15, 2004,

"ОвД. Межведомственный информационный бюллетень", N 22-27, 29-34, 36, 2004,

"Официальные документы в образовании", N 26-25, 2004,

"Общее образование России. Сборник нормативных и методических документов", 2004-2005;

15) **Закон** Пензенской области от 16.09.1999 N 166-ЗПО

"Об образовании в Пензенской области" (с изм. и доп.).

Первоначальный текст документа **опубликован** в издании

"Ведомости ЗС Пензенской области", 06.10.1999, N 11, с. 182;

16) **Устав** города Пензы (принят **решением** Пензенской городской Думы от 30.06.2005 N 130-12/4, с изм. и доп.).

Зарегистрирован в ГУ Минюста РФ по Приволжскому федеральному округу 14.11.2005 N RU583040002005001 с изм. и доп., вступающими в силу с 01.01.2012. Первоначальный текст документа **опубликован** в издании "Пензенские губернские ведомости", 15.09.2005, N 20, с. 52;

17) **Постановление** главы администрации города Пензы от 30.03.2006 N 283 "Об утверждении Положения об Управлении образования города Пензы" (с изм. и доп.);

18) **Уставы** образовательных учреждений, подведомственных Управлению образования города Пензы.

6. Исчерпывающий перечень документов, подлежащих представлению заявителем при обращении за предоставлением Услуги, содержащих персональные данные учащегося (воспитанника) Учреждения:

- документ, удостоверяющий личность заявителя;

- доверенность (нотариально заверенная) от родителей (законных представителей)

несовершеннолетнего в случае, если заявитель является их доверенным лицом;

- заявление (свободная форма) с указанием конкретных персональных данных и целей, для которых они будут использованы;

- согласие родителя (законного представителя) на использование Учреждением персональных данных учащегося для размещения сведений об успеваемости, электронного дневника на **Образовательном портале** Пензенской области, с обязательным разграничением доступа к ним пользователей Образовательного портала Пензенской области.

7. Услуга предоставляется на **безвозмездной** основе.

8. Заявление на предоставление Услуги принимает уполномоченный работник Учреждения.

Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов и при получении результатов составляет 30 минут.

Максимальное время ожидания сведений, необходимых для идентификации заявителя на Образовательном портале Пензенской области, составляет 1 сутки. После получения необходимых сведений, заявитель вправе воспользоваться ими в любое время для осуществления Услуги посредством Образовательного портала Пензенской области.

9. Заявление о предоставлении Услуги регистрируется в день обращения заявителя.

Срок регистрации заявления о предоставлении Услуги составляет 10 минут.

Заявления, поступившие на адрес учреждения во входящей корреспонденции (в том числе по электронной почте), регистрируются в порядке и в сроки, установленные правилами делопроизводства Учреждения.

10. Учреждения и их структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для заявителей.

Площадь и общее техническое состояние помещений должны соответствовать правилам и нормативам СанПиН, правилам противопожарной безопасности, быть защищенными от воздействия негативных факторов (в том числе повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации).

На информационных стендах Учреждения должны быть размещены образцы заявлений на предоставление Услуги, напечатанных комфортным для чтения шрифтом, а также информация о порядке и сроках ее предоставления, включая копию настоящего Регламента.

Место для заполнения заявлений должно быть оснащено столом соответствующего размера и достаточным количеством стульев. По запросу заявителя Учреждение обязано предоставить ему бумажные и письменные принадлежности, необходимые для написания заявления.

11. Качество предоставления Услуги определяется соблюдением сроков ее предоставления, режимом работы Учреждений, полнотой и достоверностью предоставленной заявителю информации.

Использование информационно-коммуникационных технологий возможно при наличии электронно-цифровой подписи заявителя, а также руководителя Учреждения, при наличии предварительного согласия заявителя на обработку его персональных данных в соответствии с Федеральным законом РФ "О персональных данных".

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

1. Предоставление Услуги предусматривает исчерпывающее информирование заявителей по вопросам текущей успеваемости учащегося в муниципальном образовательном учреждении, ведение дневника и журнала успеваемости в муниципальных образовательных учреждениях города Пензы.

2. Выполнение административных действий в рамках предоставления Услуги осуществляется уполномоченными сотрудниками Учреждений в соответствии с установленным распределением должностных обязанностей.

3. Предоставление Услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием заявления;

2) регистрация заявления;

3) предоставление сведений, необходимых для авторизации заявителя на Образовательном портале Пензенской области.

3.1. Прием заявления

Основанием для начала предоставления Услуги является получение от заявителя лично или от его представителя, доверенного лица письменного заявления при предъявлении паспорта. Заявление оформляется в двух экземплярах. Рассмотрение документов осуществляется ответственным лицом Учреждения в присутствии заявителя. Время на рассмотрение и ознакомление с документами составляет не более 10 минут.

Второй экземпляр зарегистрированного заявления отдается заявителю.

3.2. Регистрация заявления

По итогам рассмотрения документов, предоставляемых заявителем, производится регистрация заявления ответственным лицом в журнале регистрации заявлений в Учреждении с указанием:

- номера и даты регистрации заявления;

- фамилии, имени, отчества заявителя;

- адреса проживания заявителя;

- номера телефона;

- подписи заявителя.

Время регистрации заявления составляет 10 минут.

3.3. Порядок предоставления Услуги

После регистрации обращений (запросов) заявителей работник Учреждения, ответственный за регистрацию документов, передает их на рассмотрение руководителю, в его отсутствие - заместителю руководителя Учреждения в день их регистрации.

Руководитель Учреждения:

- определяет должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения и подготовку проекта ответа заявителю (далее - исполнитель);

- дает указания исполнителю в форме резолюции с отражением фамилии и инициалов исполнителя, порядка и срока исполнения.

Исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения, в случае необходимости - с участием заявителя;

- готовит проект ответа на письменное обращение и не позднее 1 дня до истечения срока предоставления Услуги в порядке делопроизводства, представляет на подпись руководителю Учреждения.

Ответ на обращение предоставляется в полном объеме запрашиваемой информации, в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя и подписывается руководителем Учреждения.

4. После подписания ответа на письменное обращение заявителя работник-делопроизводитель направляет его заявителю. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в письменном обращении.

Ответ также может быть направлен по электронной почте либо через официальные сайты в зависимости от способа обращения заявителя за информацией или способа доставки ответа, указанного в письменном обращении заявителя.

5. Результатом исполнения административного действия является полученный заявителем письменный ответ должностного лица Учреждения, содержащий сведения, необходимые для авторизации заявителя на Образовательном портале Пензенской области, посредством которого осуществляется оказание услуги.

IV. Формы контроля за исполнением настоящего Регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим Регламентом, и принятием решений, осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению Услуги.

Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения работником, ответственным за организацию работы по предоставлению Услуги, проверок соблюдения и исполнения работниками положений настоящего Регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Пензенской области и города Пензы.

4.3. Управление образования города Пензы в рамках своей компетенции:

- контролирует ведение документации в части предоставления Услуги;

- рассматривает спорные вопросы, возникающие в процессе ее предоставления.

4.4. Контроль за полнотой и качеством предоставления Услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.5. Проверки полноты и качества предоставления Услуги осуществляются на основании приказа Управления образования города Пензы.

4.6. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением Услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.7. Для проведения проверки полноты и качества предоставления Услуги формируется комиссия.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Акт подписывается председателем комиссии.

4.8. За несоблюдение требований законодательства Российской Федерации, а также настоящего Регламента, руководитель и ответственные работники Учреждений несут дисциплинарную ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

4.9. Руководители Учреждений ежемесячно предоставляют в отдел дошкольного образования и воспитания Управления образования города Пензы информацию о движении контингента детей, занятых и свободных местах, а также о количестве детей, находящихся на учете для устройства в Учреждении. Форма отчётности приведена в Приложении N 1 к настоящему Регламенту.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, предоставляющего Услугу, а также его сотрудников

5.1. Получатели Услуги имеют право на обжалование решений, принятых в ходе ее предоставления, действий или бездействия работников Учреждения, участвующих в ее оказании, в Управление образования города Пензы как учредителю Учреждений, а также в судебном порядке.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования.

Действия (бездействие), совершенные ответственными лицами при предоставлении Услуги, которыми, по мнению Заявителя, были нарушены его права, свободы или законные интересы.

5.3. Порядок обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, предоставляющего Услугу, а также его сотрудников.

Получатели Услуги имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию):

- на имя руководителя в Учреждение непосредственно;

- на имя начальника Управления образования города Пензы по адресу: 440026, г. Пенза, ул. Володарского, 5, тел.: (8412) 56-02-20, e-mail: gorono@sura.ru, strachkova@guoedu.ru.

5.3.1. Обращение должно быть подписано лицом, обратившимся с жалобой, и содержать:

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) - для физического лица, его почтовый адрес;

- существо обжалуемого действия (бездействия);

- личная подпись (для физического лица) заявителя, дата.

Для юридического лица - юридический адрес, подпись руководителя.

Дополнительно в письменном обращении могут быть указаны:

- наименование должности, фамилия, имя и отчество сотрудника (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется (при наличии информации);

- суть (обстоятельства) обжалуемого действия (бездействия), основания, по которым заявитель считает, что нарушены его права и свободы;

- уведомление о переадресации жалобы;

- иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.3.2. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для подачи жалобы, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, а также не нарушается законодательство о персональных данных.

5.3.3. Требования к жалобе, поданной по электронной почте, аналогичны требованиям, предъявляемым к жалобе, поданной в письменной форме.

5.3.4. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Учреждение, предоставляющее Услугу, а также ответственное лицо, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и

имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Учреждение, предоставляющее Услугу, ответственное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же Учреждение, предоставляющее Услугу, ответственному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующее Учреждение, предоставляющее Услугу.

5.4. Заявитель имеет право лично обратиться к начальнику Управления образования города Пензы с жалобой при неудовлетворении любой процедурой, связанной с предоставлением Услуги.

5.4.1. Начальник Управления образования города Пензы проводит личный прием посетителей в часы и дни, предусмотренные внутренним распорядком.

Адрес Управления образования города Пензы:

Город Пенза, ул. Володарского, 5;

телефон/факс: 8(8412) 56-02-20.

электронная почта: e-mail: gorono@sura.ru, strachkova@guoedu.ru

5.4.2. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Для юридических лиц - документ, удостоверяющий полномочия представителя юридического лица.

Содержание устной жалобы заносится в карточку личного приема заявителя. В случае если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу, с согласия заявителя, может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ.

В ходе личного приема Заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.5. Письменная жалоба и жалоба по электронной почте должны быть рассмотрены в течение 30 дней со дня их регистрации.

В исключительных случаях, когда для проверки и решения поставленных в жалобе вопросов требуется более длительный срок, допускается продление сроков ее рассмотрения, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается заявителю, подавшему жалобу, в письменной форме с указанием причин продления.

5.6. Если в результате рассмотрения жалобы заявителя она признается обоснованной, то уполномоченным лицом принимается решение об устранении нарушений по действию (бездействию) и (или) применении мер ответственности к должностному лицу, ответственному за действие (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе исполнения услуги на основании настоящего регламента и повлекшие за собой жалобу заинтересованного лица.

Решение выносится на основе всех материалов и доказательств в их совокупности в письменной форме. Оно должно также содержать указание на порядок дальнейшего обжалования принятого решения.

Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные и устные с согласия заявителя ответы.

5.7. В случае несогласия Заявителя с результатом рассмотрения поданной им жалобы на предоставление Услуги, а также действие (бездействие) уполномоченных лиц и решения, принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги, он вправе обжаловать вышеуказанные действия в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.8. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб, направляемых в органы судебной системы, определяются законодательством Российской Федерации.