

**Административный регламент
по предоставлению государственной услуги «Предоставление информации
о текущей успеваемости обучающегося, ведение электронного дневника и
электронного журнала успеваемости»**

I. Общие положения

Предмет регулирования регламента

1. Административный регламент по предоставлению государственной услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости обучающегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» государственными общеобразовательными организациями и государственными профессиональными образовательными организациями, подведомственными министерству образования Оренбургской области (далее — Регламент, Услуга, Организация соответственно) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности Услуги.

1.1. Регламент устанавливает порядок взаимодействия с физическими лицами, определяет сроки и последовательность административных процедур и административных действий при предоставлении Услуги.

Круг заявителей

2. Услуга предоставляется физическим лицам (далее — Заявитель). В качестве заявителей для получения Услуги выступают совершеннолетние обучающиеся Организаций, законные представители (родители, опекуны) несовершеннолетних обучающихся.

Требования к порядку информирования о предоставлении Услуги

3. Услугу предоставляют Организации.

4. Информация о предоставлении Услуги является открытой и общедоступной. Заявители получают информацию о порядке предоставления Услуги путем обращения в Организации с использованием телефонной связи, факсимильной, почтовой связи, посредством электронной почты, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее — сеть Интернет) или при личном обращении.

5. Основными требованиями к информированию Заявителей о процедуре и правилах предоставления Услуги являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации о предоставлении государственной услуги;
- наглядность форм предоставляемой информации о процедуре предоставления государственной услуги;
- удобство и доступность получения информации о процедуре предоставления государственной услуги.

6. Сведения об Организациях (наименование, место нахождения, график работы, адрес официального сайта в сети Интернет, официальный адрес электронной почты, справочные телефоны) размещаются на официальном сайте министерства образования Оренбургской области (далее — Министерство) в сети Интернет (<http://www.minobr.orb.ru/obsved/adres.htm>). Министерство организует и контролирует деятельность Организаций по предоставлению Услуги.

7. Информирование о порядке предоставления Услуги осуществляется в соответствии с графиком работы Организаций и Министерства.

8. Сведения о Министерстве (место нахождения, график работы, официальный адрес электронной почты, справочные телефоны) размещаются на сайте Министерства в сети Интернет (<http://www.minobr.orb.ru/obsved/adres.htm>).

9. Порядок предоставления Услуги указывается на официальных сайтах Организаций и официальном сайте Министерства в сети Интернет (<http://minobr.orb.ru/gosuslugi/reglament-gos.html>).

10. Административные действия Организации в рамках предоставления Услуги производятся руководителем или заместителем руководителя Организации.

11. В местах предоставления Услуги размещается следующая информация:

- исчерпывающая информация о порядке предоставления Услуги в виде блок-схемы, наглядно отображающей алгоритм прохождения административных процедур;
- текст Регламента с приложениями ли извлечения из него;
- схема размещения и номер кабинета, в котором организовано предоставление Услуги, фамилия, имя, отчество и должность должностного лица Организации, ответственного за предоставление Услуги;
- график приема Заявителей;
- порядок получения консультаций о порядке предоставления Услуги;
- порядок информирования о ходе оказания Услуги;
- порядок обжалования решения, действий или бездействия должностных лиц, ответственных за предоставление Услуги.

12. Время информирования при личном обращении Заявителя и при обращении Заявителя по телефону составляет не более 15 минут.

13. При ответах на телефонные и личные обращения Заявителей, должностные лица Организации подробно и в вежливой (корректной) форме информируют Заявителей по вопросам предоставления Услуги. Ответ на телефонный звонок начинается с информирования о наименовании Организации, в которую поступил звонок, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника Организации, принявшего звонок.

14. При невозможности сотрудника Организации, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок переводится на другое должностное лицо Организации или Заявителю сообщается телефонный номер, по которому он получит необходимую информацию.

15. Должностные лица, ответственные за предоставление Услуги не вправе осуществлять консультирование Заявителей, выходящее за рамки информирования о стандартных процедурах и условиях исполнения Услуги и влияющее прямо или косвенно на индивидуальные решения Заявителей.

II. Стандарт предоставления Услуги

Наименование Услуги

16. Предоставление информации о текущей успеваемости обучающегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости.

Наименование организаций, предоставляющих Услуги

17. Услуги на территории Оренбургской области предоставляют государственные общеобразовательные организации и государственные профессиональные образовательные организации, подведомственные министерству образования Оренбургской области.

18. При предоставлении Услуги Организации не вправе требовать от Заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения Услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный Правительством Российской Федерации.

Описание результата предоставления Услуги

19. Результатом оказания Услуги является предоставление актуальной и достоверной информации в форме электронного журнала, электронного дневника, включающей совокупность сведений следующего состава:

- сведения о результатах текущего контроля успеваемости обучающегося;
- сведения о результатах промежуточной аттестации обучающегося;
- сведения о результатах итоговой аттестации обучающегося;
- сведения о посещаемости уроков (занятий);
- сведения о расписании уроков (занятий);
- сведения об изменениях, вносимых в расписание уроков (занятий);
- содержание образовательного процесса с описанием тем уроков (занятий), материала, изученного на уроке (занятии), общего и индивидуального домашнего задания.

Сроки предоставления Услуги

20. Срок непосредственного предоставления Услуги — с момента предоставления заявителем в Организацию заявления на получение Услуги до момента получения заявления об отказе от предоставления Услуги (приложение № 2 настоящего Регламента) либо окончания учебного года, в течение которого было подано заявление на получение Услуги.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги

21. Предоставление Услуги регулируется:

- Конституцией Российской Федерации («Российская газета», № 7, 21.01.2009, «Собрание законодательства РФ», 26.01.2009, № 4, ст. 445, «Парламентская газета» № 4, 23-29.01.2009);

- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Собрание законодательства РФ», 2.08.2010, № 31, ст. 4179);

- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета», № 165, 29.07.2006, «Собрание законодательства РФ», 31.07.2006, № 31 (1 ч.), ст. 3451, «Парламентская газета», № 126-127, 03.08.2006);

- Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 31.12.2012, № 53 (ч. 1), ст. 7598, «Российская газета», № 303, 31.12.2012);

- Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» («Собрание законодательства РФ», 2011 г., № 22);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации»;

- Законом Оренбургской области от 06.09.2013 № 1698/506-V-ОЗ «Об образовании в Оренбургской области» («Оренбуржье», № 150, 19.09.2013).

Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Услуги, подлежащих представлению Заявителем

22. Документами, необходимыми для предоставления Услуги подлежащими предоставлению Заявителем, является:

- Письменное заявление в установленной форме (приложение № 2 настоящего Регламента) о предоставлении Услуги;

- Паспорт совершеннолетнего обучающегося, законного представителя

(родителя, опекуна) несовершеннолетнего обучающегося, удостоверяющий личность Заявителя.

23. Запрещается требовать от Заявителя:

- Предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением Услуги.

- Предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении Организаций, предоставляющих Услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги

24. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги, являются:

- Заявление, оформленное не должным образом;
- отсутствие документов, подтверждающих личность Заявителя.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги либо приостановления (прекращения) предоставления Услуги

25. Основаниями для отказа в предоставлении Услуги являются:

- отсутствие у Заявителя соответствующих полномочий на обращение за Услугой;
- обращение лица, не относящегося к категории Заявителей;
- отсутствие документов, необходимых для предоставления Услуги, указанных в пункте 22 Регламента.

26. Основания для приостановления Услуги отсутствуют.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления Услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) Организациями

27. При предоставлении Услуги оказание иных услуг, необходимых и обязательных для предоставления Услуги, не осуществляется.

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины за предоставление Услуги

28. Услуга предоставляется на бесплатной основе.

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления Услуги, включая информацию о методике расчета размера такой

платы.

29. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления Услуги, методика расчета размера такой платы не предусмотрены.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении Услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении Услуги, и при получении результата предоставления таких услуг.

30. Максимально допустимый срок ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления Услуги при личном обращении не должен превышать 15 минут.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении Услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении Услуги, в том числе в электронной форме

31. Документы для оказания Услуги Заявитель предоставляет в Организацию лично, либо путем направления документов по почте заказным письмом или в электронной форме.

32. Датой принятия к рассмотрению заявления об оказании Услуги считается дата регистрации в журнале регистрации поступивших заявлений. Регистрация заявления производится в день его поступления в Организацию.

33. Срок рассмотрения письменных заявлений на получение Услуги и принятия решения о предоставлении Услуги не должен превышать 5 рабочих дней с момента регистрации заявления.

34. Срок начала предоставления Услуги с момента принятия решения о предоставлении Услуги (оформление приказа руководителя Организации о предоставлении Услуги) — 5 рабочих дней.

Требования к помещениям, в которых предоставляется Услуга, и услуги, предоставляемые организацией, участвующей в предоставлении Услуги, к месту ожидания и приема Заявителей

35. Помещение Организации, в котором осуществляется предоставление Услуги, снабжается табличкой с указанием наименования, места нахождения, режима работы.

36. Информационные стенды, размещаются в удобном для просмотра Заявителем месте.

37. Для ожидания приёма Заявителям либо их представителям отводятся места, оборудованные стульями (креслами).

38. Заявители обеспечиваются бланками заявлений, согласия на обработку персональных данных и канцелярскими принадлежностями.

39. Рабочие места должностных лиц, ответственных за предоставление Услуги, оснащаются настенными вывесками или настольными табличками с

указанием фамилии, имени, отчества и должности специалистов, осуществляющих предоставление Услуги.

40. В местах приема Заявителей размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации.

41. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Показатели доступности и качества Услуги

42. Основными показателями доступности и качества государственной услуги являются:

- удовлетворенность заявителей качеством государственной услуги;
- возможность получения полной, актуальной и доступной информации о порядке предоставления государственной услуги;
- соблюдение сроков предоставления государственной услуги;
- отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей по результатам предоставления государственной услуги;
- предоставление возможности получения государственной услуги в электронном виде.

43. Основными требованиями к качеству предоставления государственной услуги являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе предоставлении государственной услуги;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах при предоставлении государственной услуги;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления государственной услуги.

Особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах

44. Возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре отсутствует.

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

Состав административных процедур (действий) при предоставлении Услуги

45. Предоставление Услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием документов, необходимых для предоставления Услуги (отказ в принятии документов). При установке фактов несоответствия представленного заявления требованиям, установленным настоящим Регламентом, должностное лицо, ответственное за прием документов, уведомляет Заявителя о наличии препятствий для дальнейшей регистрации, объясняет содержание выявленных недостатков в представленном запросе, предлагает меры по их устранению, отказывает в приеме заявления;

2) регистрация заявления о предоставлении Услуги в журнале регистрации заявлений.

После регистрации заявление передается в порядке делопроизводства руководителю Организации не позднее следующего рабочего дня;

3) принятие решения о предоставлении Услуги (об отказе в предоставлении Услуги);

4) издание приказа о предоставлении Услуги;

5) предоставление Услуги в течение периода, указанного в пункте 20 Регламента;

6) организация авторизованного доступа заявителя к ИС через сеть Интернет. Размещение и актуализация данных в базах данных ИС.

Последовательность административных процедур (действий) должностных лиц по предоставлению государственной услуги

46. Основанием для начала административной процедуры (действий) по предоставлению государственной услуги является получение Организацией документов указанных в пункте 22 Регламента.

47. Заявление может быть представлено в Организацию лично, направлено почтовым отправлением или в форме электронных документов.

48. По желанию Заявителя при приеме и регистрации заявления на втором экземпляре ответственное должностное лицо, осуществляющее учет поступивших заявлений, проставляет отметку о принятии заявления с указанием даты его регистрации, заверяемая подписью должностного лица., принявшего Заявление.

49. Время приема Заявления при обращении Заявителя лично в Организацию составляет не более 15 минут.

50. Прием Заявления осуществляется должностным лицом Организации ответственным за прием документов.

51. В день поступления заявления о предоставлении Услуги должностное лицо, ответственное за учет поступивших заявлений, вносит в журнал регистрации (электронную базу данных учета) данные о приеме документов, в том числе: регистрационный номер, дату приема документов, наименование Заявителя, наименование входящего документа, и уведомляет о сроках рассмотрения заявления.

52. Результатом выполнения административной процедуры являются направление (вручение) заявителю полной, достоверной информации по вопросу государственной услуги и выдача логина и пароля доступа в раздел «Электронный дневник» на web-сайте Организации.

53. Блок-схема исполнения Услуги приведена в приложении № 1 к

Регламенту.

IV. Порядок и формы контроля за исполнением Услуги

Порядок осуществления текущего контроля за исполнением Услуги

54. Текущий контроль за исполнением Услуги осуществляется руководителем Организации путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за предоставление Услуги, положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

55. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем Организации в локальных нормативных актах. По результатам текущего контроля составляется акт, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. В случае выявления нарушений прав Заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления Услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления Услуги

56. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок Организаций, ответственных за предоставление государственной услуги, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на действия (бездействия) и решения руководителя Организации, её должностного лица, ответственного за предоставление государственной услуги.

57. Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению заявителя. В случае проведения внеплановой проверки по конкретному обращению заявителя, в течение 15 дней со дня регистрации письменного обращения обратившемуся заявителю направляется по почте информация о результатах проверки, проведенной по обращению.

57.1. Порядок и периодичность осуществления плановых проверок устанавливается Организацией.

Плановые и внеплановые проверки проводятся на основании приказов Организации.

58. Результаты проверок оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав Заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) при исполнении Услуги

59. Должностное лицо, ответственное за предоставление Услуги, несет персональную ответственность за предоставление Услуги, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) при исполнении Услуги, за соблюдение порядка и сроков предоставления Услуги.

60. Персональная ответственность за несоблюдение Регламента закрепляется в должностных инструкциях должностных лиц, ответственных за предоставление Услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования Заявителем решений и действий (бездействия) Министерства, Организации, а также их должностных лиц

Информация для Заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Министерства, Организации (или) его должностных лиц при предоставлении Услуги

61. Заявитель вправе подать жалобу в письменной форме, в том числе при личном приеме, или в электронном виде.

62. Жалоба должна содержать:

- наименование Организации, предоставляющей Услугу, её должностных лиц, 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) Организации, её должностных лиц;

- доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Организации, её должностных лиц. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

63. В случае если жалоба подается через представителя Заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени Заявителя, может быть представлена оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

64. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Организацией в месте предоставления Услуги.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте либо в электронном виде.

В случае подачи жалобы при личном приеме Заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления Услуги.

65. В электронном виде жалоба может быть подана Заявителем посредством:

- официального сайта Министерства, Организации;
- Единого портала.

66. При подаче жалобы в электронном виде документ, указанный в п. 1.3. текущего раздела Регламента, может быть представлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документа, удостоверяющего личность Заявителя, не требуется.

67. Жалобы на решение и (или) действие (бездействие) Организации, её должностного лица рассматриваются руководителем Организации. Жалобы на решение и (или) действие (бездействие) руководителя Организации рассматриваются должностным лицом Министерства, уполномоченным на рассмотрение жалоб.

68. В случае если в компетенцию Министерства, Организации не входит принятие решения по жалобе, поданной Заявителем, то в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации Министерство, Организация направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует Заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

69. Жалоба может быть подана Заявителем через многофункциональный центр. При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в Организацию в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и Организацией, предоставляющей Услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Организации.

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

- нарушение срока предоставления Услуги;
- требование представления Заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления Услуги;
- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления Услуги;
- отказ в предоставлении Услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- требование внесения заявителем при предоставлении Услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- отказ Организации, её должностных лиц в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

71. В Министерстве, Организации определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

1) Прием и рассмотрение жалоб.

2) Направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в случае, если в компетенцию Министерства, Организации не входит принятие решения по таким жалобам.

72. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

73. Министерство, Организация обеспечивают:

1) Оснащение мест приема жалоб.

2) Информирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Министерства, Организации, их должностных лиц посредством размещения информации на стендах в местах предоставления Услуг, на официальном сайте Министерства, Организации, на Едином портале.

3) Консультирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Министерства, Организации, их должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

4) Формирование и представление ежеквартально в Министерство отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

74. Жалоба подлежит обязательной регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления в Министерство, Организацию.

75. При обращении Заявителей с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа срок ее рассмотрения не должен превышать пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Организации, её должностных лиц в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений — пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

76. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» принимается одно из решений:

1) удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Организацией, предоставляющей Услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

2) отказать в удовлетворении жалобы.

77. Указанное решение принимается в форме акта Министерства, Организации, рассматривающей жалобу.

При удовлетворении жалобы Министерство, Организация, рассматривающая жалобу, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче Заявителю результата Услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не

установлено законодательством Российской Федерации.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется Заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

78. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование Министерства, Организации, рассмотревшей жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) её должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

3) фамилия, имя, отчество (при наличии) Заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае, если жалоба признана обоснованной, — сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата Услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

79. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Министерства, Организации.

По желанию Заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее одного дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью должностных лиц Министерства, Организации, уполномоченных на рассмотрение жалобы, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

80. Министерство, Организация, рассмотревшая жалобу, отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее, в отношении того же Заявителя и по тому же предмету жалобы.

В случае поступления такой жалобы гражданину направляется уведомление о ранее данных ответах или копии этих ответов.

81. Министерство, Организация, рассмотревшая жалобу, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

В случае поступления такой жалобы гражданину, направившему жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес Заявителя, указанные в жалобе.

В данном случае об этом в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

82. Заявители имеют право обратиться в Министерство, Организацию за

получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, в письменной форме по почте либо в электронном виде, а также на личном приеме.

83. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется следующими способами:

- 1) путем непосредственного общения заявителя (при личном обращении либо по телефону) со специалистами, ответственными за рассмотрение жалобы;
- 2) путем взаимодействия специалистов, ответственных за рассмотрение жалобы, с заявителями по почте, по электронной почте;
- 3) посредством информационных материалов, которые размещаются на официальном сайте Министерства в сети «Интернет»: <http://minobr.orb.ru>;
- 4) посредством информационных материалов, которые размещаются на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги.

**Блок-схема
предоставления государственной услуги
по предоставлению информации о текущей успеваемости учащегося,
ведению электронного дневника и электронного журнала успеваемости**



**Заявление
совершеннолетнего обучающегося, законного представителя несовершеннолетнего
обучающегося на предоставление информации о текущей успеваемости в форме
электронного дневника**

Директору _____
(наименование учреждения)

(Ф.И.О. директора)
совершеннолетнего обучающегося, законного
представителя несовершеннолетнего
обучающегося: _____

(Ф.И.О.)

Место регистрации: _____

Город/район _____

Нас. пункт _____

Улица _____

Дом _____ корп. _____ кв. _____

Телефон _____

Паспорт: серия _____, № _____

Выдан _____

Заявление

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

(фамилия, имя, отчество)

учащегося _____ класса, в электронном виде в форме электронного дневника:

« _____ » _____ 201__ года

(подпись)

**Заявление
совершеннолетнего обучающегося, законного представителя несовершеннолетнего
обучающегося об отказе от предоставления информации о текущей успеваемости в
форме электронного дневника**

Директору _____
(наименование учреждения)

(Ф.И.О. директора)
совершеннолетнего обучающегося, законного
представителя несовершеннолетнего
обучающегося: _____

(Ф.И.О.)
Место регистрации: _____
Город/район _____
Нас. пункт _____
Улица _____
Дом _____ корп. _____ кв. _____
Телефон _____
Паспорт: серия _____, № _____
Выдан _____

Заявление

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

(фамилия, имя, отчество)
учащегося _____ класса, в традиционной форме:

« _____ » _____ 201__ года

(подпись)