

**Администрация муниципального округа
город Оленегорск с подведомственной территорией
Мурманской области
ПОСТАНОВЛЕНИЕ
№ 145 от 28.02.2022
г. Оленегорск**

**Об утверждении Административного регламента
по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости
учащегося, ведение электронного дневника
и электронного журнала успеваемости»**

В соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Администрации города Оленегорска от 27.02.2020 № 185 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования город Оленегорск с подведомственной территорией», руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом муниципального округа город Оленегорск с подведомственной территорией Мурманской области, принятым решением Совета депутатов города Оленегорска от 05.10.2021 № 01-22рс, **постановляю:**

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости».

2. Признать утратившими силу следующие постановления Администрации города Оленегорска:

- от 11.02.2013 № 48 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости»;

- от 11.02.2014 № 39 «О внесении изменений в административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости», утвержденный постановлением Администрации города Оленегорска от 11.02.2013 № 48»;

- от 12.09.2014 № 291 «О внесении изменений в административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости», утвержденный постановлением Администрации города Оленегорска от 11.02.2013 № 48»;

- от 16.06.2016 № 262 «О внесении изменений в Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости», утвержденный постановлением Администрации города Оленегорска от 11.02.2013 № 48»;

- от 01.03.2018 № 164 «О внесении изменений в Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости», утвержденный постановлением Администрации города Оленегорска от 11.02.2013 № 48»;

- от 25.07.2018 № 478 «О внесении изменений в административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости», утвержденный постановлением Администрации города Оленегорска от 11.02.2013 № 48».

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Заполярная руда» и сетевом издании GAZETAZAPRUДА в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: GAZETAZAPRUДА.RU.

4. Контроль за исполнением постановления возложить на председателя Комитета по образованию Администрации муниципального округа город Оленегорск с подведомственной территорией Мурманской области.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

**И.Н. Лебедев,
глава города Оленегорска.**

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации города
Оленегорска от 28.02.2022 № 145

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

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

1.1.1. Административный регламент «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» (далее – Административный регламент, муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, и определяет сроки и последовательность административных действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей

1.2.1. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются юридические лица, а также

физические лица – граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства (далее – заявители).

1.2.2. От имени заявителей могут выступать представители, наделенные в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от имени заявителя при взаимодействии с общеобразовательными организациями (далее – ОО) при предоставлении муниципальной услуги.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется работником муниципальной общеобразовательной организации (далее – ОО), ответственным за организацию и предоставление муниципальной услуги (далее – работником ОО, работником Муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципального образования город Оленегорск с подведомственной территорией (далее – МАУ «МФЦ») на личном приеме, по телефону, с использованием средств почтовой связи, электронной почты.

Информация о предоставлении муниципальной услуги размещается на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования город Оленегорск с подведомственной территорией Мурманской области (olenegorsk.gov-murmansk.ru) (далее - официальный сайт ОМС), Едином портале государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru) (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг), интернет-портале «Государственные и муниципальные услуги Мурманской области» (www.51gosuslugi.ru) (далее - региональный портал) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), в газете «Заполярная руда».

Работники ОО, МАУ «МФЦ» проводят информирование по процедуре предоставления муниципальной услуги в двух формах: устное (лично или по телефону) и письменное (по письменному запросу заявителей, в том числе, в электронной форме).

Работники ОО, МАУ «МФЦ» информируют заявителя о возможных способах получения муниципальной услуги:

- через ОО;
- посредством почтовых или электронных отправок.

1.3.2. Место нахождения и график работы, справочные телефоны, в том числе номер телефона-автоинформатора, адрес официального сайта, адрес электронной почты (далее – справочная информация) ОО размещены на информационном стенде в месте предоставления услуги (далее – информационный стенд), на официальном сайте ОМС в сети «Интернет», в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – федеральный реестр) и на Едином портале государственных и муниципальных услуг в сети «Интернет».

1.3.3. При невозможности работника ОО, МАУ «МФЦ» принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть передан (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Индивидуальное письменное информирование осуществляется работником ОО, ответственным за предоставление муниципальной услуги при наличии письменного заявления путем личного представления, либо направленного посредством почтового отправления, либо в электронной форме в ОО.

Письменное информирование осуществляется при получении обращения заинтересованного лица о предоставлении письменной консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги.

Письменный ответ заявителю предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя. Ответ подписывает руководитель ОО (в его отсутствие – должностное лицо, исполняющее обязанности в период его отсутствия).

Ответ заявителю направляется в письменной форме не позднее 10 дней со дня поступления заявления по почтовому адресу либо электронному адресу, указанному в запросе. Кроме того, ответ дается по факсу или по электронной почте, если просьба об этом содержится в заявлении.

1.3.4. В случае, если подготовка ответа требует уточнения путем направления соответствующих запросов в иные уполномоченные органы (организации) либо дополнительных консультаций, по решению руководителя ОО (в его отсутствие – должностного лица, исполняющего обязанности в период его отсутствия), срок рассмотрения письменных обращений продлевается на срок не более 30 дней, с письменным уведомлением в течение одного рабочего дня заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

1.3.5. На официальном сайте ОМС размещаются:

- тексты нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

- текст Административного регламента с приложениями;

- порядок информирования о порядке предоставления муниципальной услуги.

1.3.6. При информировании о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону заявителю предоставляется информация о графике приема работника ОО, ответственного за предоставление муниципальной услуги, режима работы ОО (при необходимости способ проезда), требования к оформлению письменного обращения.

1.3.7. При осуществлении консультирования при личном обращении работник ОО, ответственный за предоставление муниципальной услуги, ответственный за прием заявления и прилагаемых документов и выдачу результата муниципальной услуги, представляется, называя наименование органа, должность, свои фамилию, имя, отчество; дают ответы на задаваемые заявителем вопросы; ведут разговор в вежливой и корректной форме, лаконично, по существу вопроса; информируют заявителя о невозможности предоставления сведений, если поставленные им вопросы не входят в компетенцию данных специалистов и разъясняют ему право обратиться в орган, в компетенцию которого входят ответы на поставленные вопросы.

При ответе на телефонные звонки и при устном обращении работник ОО, ответственный за предоставление муниципальной услуги дает ответ заявителю в пределах своей компетенции. Максимальное время индивидуального устного консультирования не должно превышать 5 минут.

В случае если работник ОО, ответивший на звонок, не может сам ответить на поставленные вопросы и не знает, кто мог бы представить исчерпывающую информацию по существу, он предлагает позвонившему оставить свой номер телефона чтобы перезвонить ему через 30 минут, в течение которых необходимо найти ответы на поставленные вопросы. Если обратившийся оставил свой номер телефона, работник ОО, разговаривавший с ним, обязан в течение не более 30 минут перезвонить и предоставить информацию по существу обращения.

Если работник ОО, ответственный за предоставление муниципальной услуги, не может самостоятельно дать ответ на поставленный вопрос, либо подготовка ответа требует продолжительного времени, он обязан предложить заявителю выбрать один из вариантов дальнейших действий:

- а) изложить суть обращения в письменной форме;
- б) обратиться в иное удобное для заявителя время для консультации;
- в) получить необходимую консультацию в двухдневный срок по контактному телефону, указанному заявителем.

1.3.8. Предоставляемая информация о муниципальной услуге является открытой и общедоступной.

Информация предоставляется по следующим вопросам:

- о процедуре предоставления муниципальной услуги;
- о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- о сроках приема и выдачи (направления) документов;
- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.3.9. Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в печатных средствах массовой информации, размещения информации на информационных стендах, размещенных в ОО, официальном сайте ОО, на Едином портале государственных и муниципальных услуг и Региональном портале.

1.3.10. Заявитель с учетом графика (режима) работы ОО с момента представления заявления и необходимых документов имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его заявления и документов при помощи телефонной связи, сети «Интернет», электронной почты.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

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

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Муниципальную услугу предоставляют муниципальные общеобразовательные организации.

2.2.2. Организационные мероприятия при предоставлении муниципальной услуги в части приема заявления, выдаче расписки в приеме документов, регистрации и учете обращений заявителей, выдаче результата муниципальной услуги выполняет также МАУ «МФЦ».

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

- принятие решения о предоставлении информации о текущей успеваемости учащегося в форме информационного письма, содержащего индивидуальный логин и пароль доступа в систему электронного дневника и электронного журнала успеваемости;
- принятие решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги в форме уведомления об отказе с указанием причины отказа.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги составляет 10 рабочих дней. Срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги - 15 минут.

Регистрация заявления Заявителя о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в день поступления.

2.4.2. Срок выдачи (направление) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме, не позднее 3 рабочих дней со дня принятия решения о предоставлении муниципальной услуги.

Приостановление предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.4.3. В случае представления заявления и документов через МАУ «МФЦ» срок, указанный в подразделе 2.4.1 настоящего Административного регламента, исчисляется со дня передачи МАУ «МФЦ» заявления и документов, указанных в подразделе 2.6.1 настоящего Административного регламента (при их наличии), в ОО.

МАУ «МФЦ» обеспечивает передачу заявления и документов, указанных в подразделе 2.6.1 настоящего Административного регламента (при их наличии), в МДОО в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии заключенным между МАУ «МФЦ» и ОО (далее - соглашение о взаимодействии).

При наличии в заявлении указания о выдаче результата предоставления муниципальной услуги через МАУ «МФЦ», ОО обеспечивает передачу документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги в МАУ «МФЦ», для выдачи Заявителю, не позднее 3-х рабочих дней со дня принятия решения о предоставлении муниципальной услуги.

МАУ «МФЦ» осуществляет выдачу документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги в течение 1 рабочего дня со дня его получения от ОО.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования) размещен на официальном сайте ОМС, в федеральном реестре и на Едином портале государственных и муниципальных услуг в сети «Интернет».

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для получения муниципальной услуги заявитель предоставляет заявление в соответствии с примерной формой (приложение № 1 к настоящему Административному регламенту).

Кроме того, для предоставления муниципальной услуги необходимо согласие на обработку персональных данных (приложение № 2 к настоящему Административному регламенту).

2.6.2. Текст заявления должен быть написан разборчиво, без сокращений, с указанием всех требуемых сведений. В заявлении не должно содержаться подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений.

2.6.3. В случае подачи заявления уполномоченным представителем заявителя необходимо представить документы, подтверждающие полномочия представителя.

2.6.4. Заявитель вправе представить иные документы, необходимые для пояснения содержания запроса.

2.6.5. Документы, указанные в подразделе 2.6.1. настоящего Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, порядок оформления которых определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и (или) Правительства Мурманской области, органами местного самоуправления и направлено в ОО с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети «Интернет», включая единый и региональный портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области.

2.6.6. При предоставлении заявления представителем заявителя в форме электронного документа к такому заявлению прилагается надлежащим образом оформленная доверенность в форме электронного документа, подписанного лицом, выдавшим (подписавшим) доверенность (в случае, если представитель заявителя действует на основании доверенности).

2.6.7. Заявление может быть представлено лично в ОО, направлено по почте или с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети «Интернет», включая единый и региональный портал государственных и муниципальных услуг.

2.6.8. Запрещается требовать от заявителя:

- предоставления 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, нормативными правовыми актами Мурманской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении ОО, предоставляющей муниципальную услугу, органов местного самоуправления и организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.7.1. Основания для отказа в приеме и регистрации заявления, предоставленного лично или по почте, не предусмотрены.

2.7.2. Основанием для отказа в приеме к рассмотрению документов в электронном виде является:

- отсутствие электронной подписи;
- если в результате проверки простой или усиленной квалифицированной электронной подписи выявлено несоблюдение условий признания ее действительности, установленных Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;
- наличие повреждений файла, не позволяющих получить доступ к информации, содержащейся в документе, средствами программного обеспечения, находящегося в свободном доступе.

2.7.3. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- отсутствие документа, подтверждающего полномочия представителя;
- заявитель не является обучающимся данной ОО (в случае обращения совершеннолетнего обучающегося).

2.8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания

Муниципальная услуга и информация о ней предоставляются гражданам бесплатно.

2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.9.1. В здании ОО, МАУ «МФЦ» заявителям обеспечивают комфортные условия для подачи заявления и получения информации по предоставлению муниципальной услуги. В здании, в котором предоставляется муниципальная услуга, обеспечивается свободный доступ заявителей. Должны быть созданы условия для обслуживания маломобильных групп населения: помещения должны быть оборудованы пандусами, специальными ограждениями и перилами. Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской).

2.9.2. Прием заявителей осуществляется в приемной руководителя ОО, специально выделенном помещении МАУ «МФЦ».

Помещения для работников, осуществляющих предоставление муниципальной услуги, должны снабжаться табличками с указанием номера кабинета, фамилий, имен, отчеств работников, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

2.9.3. Места приема Заявителей должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам и должны быть оборудованы:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- стендами для ознакомления граждан с информационными материалами;
- стульями (кресельными секциями) для ожидания в очереди;
- столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями (писчая бумага, ручки) для осуществления необходимых записей, оформления письменных обращений;
- напольными и (или) настенными вешалками для верхней одежды.

Заявителям обеспечивается свободный доступ к туалетам.

2.10. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

2.10.1. Состав показателей доступности и качества предоставления муниципальной услуги подразделяются на две группы: количественные и качественные.

2.10.2. К группе количественных показателей доступности предоставляемой муниципальной услуги относятся:

- время ожидания предоставления услуги;
- график работы ОО.

2.10.3. К числу качественных показателей доступности предоставляемой муниципальной услуги относятся:

- правдивость (достоверность) информации о предоставляемой муниципальной услуге;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

2.10.4. К группе количественных показателей оценки качества предоставляемой муниципальной услуги относятся:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- количество обоснованных жалоб.

2.10.5. К качественным показателям оценки качества предоставляемой муниципальной услуги относятся:

- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);
- качество результатов труда работников (профессиональное мастерство).

2.10.6. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги и их значения приведены в приложении № 3 к настоящему Административному регламенту.

2.11. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги

Бланк заявления доступен в электронном виде на официальных сайтах ОО, МАУ «МФЦ», на региональном портале государственных и муниципальных услуг: <http://51.gosuslugi.ru>.

Заполненное заявление с приложением документов, указанных в пункте 2.6 Административного регламента, изготовленных на сканирующих устройствах, необходимо направлять на электронную почту ОО.

Информация о ходе предоставления услуги, а также о результате предоставления услуги, оказываемой в электронном виде посредством Единого, регионального портала государственных и муниципальных услуг доступна заявителю через «Личный кабинет» указанного портала.

3. Административные процедуры

3.1. Общие положения

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления для предоставления муниципальной услуги;
- рассмотрение заявления;
- выдача (направление) заявителю результата предоставления муниципальной услуги;
- исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документов.

3.2. Прием и регистрация заявления для предоставления муниципальной услуги

3.2.1. В течение 3 рабочих дней - прием, регистрация письменного заявления и приложенных к нему документов для предоставления муниципальной услуги, направление их уполномоченному руководителем работнику ОО.

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя в ОО о предоставлении муниципальной услуги в письменной форме, почтовой корреспонденцией, по каналам факсимильной и электронной связи, в ходе личного приема.

3.2.2. При приеме заявления для предоставления муниципальной услуги при личном обращении заявителя работник ОО, ответственный за прием и регистрацию обращений, заявлений:

- устанавливает личность заявителя или его представителя путем ознакомления с документом, удостоверяющим его личность и (или) документов, подтверждающих полномочия представителя;
- проверяет правильность заполнения письменного заявления, удостоверяясь, что фамилия, имя, отчество, место жительства Заявителя указаны полностью;
- в случае отсутствия заполненного заявления при личном обращении предлагает заявителю привести заявление в соответствующей форме или по просьбе заявителя оказывает помощь в заполнении заявления; при обращении почтовой корреспонденцией или по каналам электронной связи направляет письмо с рекомендациями по заполнению заявления в соответствующей форме;
- регистрирует заявление и документы в журнале приема заявлений;
- оформляет в 2-х экземплярах расписку в приеме документов (приложение № 4 к настоящему Административному регламенту), один экземпляр передает заявителю, второй приобщает к заявлению.

Максимальный срок выполнения административных действий - не должен превышать 15 минут.

Работник ОО, ответственный за прием документов и регистрацию заявления, в день приема заявления от заявителя, передает принятое и зарегистрированное заявление руководителю ОО (в его отсутствие - заместителю руководителя).

3.2.3. При приеме заявления для предоставления муниципальной услуги, поступившего в электронном виде, работник, ответственный за прием заявления в электронной форме:

- проверяет заявление на наличие оснований для отказа, указанных в пункте 2.7. настоящего Административного регламента;
- в случае наличия оснований для отказа в приеме к рассмотрению заявления формирует уведомление об отказе в приеме к рассмотрению заявления с указанием причин отказа или сообщение об ошибке в случае невозможности расшифровать документы;
- направляет заявителю уведомление об отказе в приеме документов или сообщение об ошибке после подписания его усиленной квалифицированной электронной подписью руководителя ОО (в его отсутствие - заместителю руководителя);
- в случае отсутствия оснований для отказа в приеме к рассмотрению заявления работник ОО:
- формирует уведомление о получении заявления, подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью руководителя ОО (в его отсутствие - уполномоченного работника) и направляет заявителю;

- регистрирует заявление и документы в журнале приема заявлений;
- распечатывает заявление и ставит на нем отметку с указанием номера и даты входящего документа;
- в день приема заявления от заявителя, передает принятое и зарегистрированное заявление руководителю ОО (в его отсутствие – заместителю руководителя);
- передает заявление руководителю ОО (в его отсутствие - заместителю руководителя) для определения работника, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

Срок исполнения административных действий - в день поступления заявления.

3.2.4. При обращении заявителя в МАУ «МФЦ» работник, ответственный за прием и регистрацию обращений, заявлений граждан:

- устанавливает личность заявителя или его представителя путем ознакомления с документом, удостоверяющим его личность и (или) документов, подтверждающих полномочия представителя;
- проверяет правильность заполнения письменного заявления, удостоверившись, что фамилия, имя, отчество, место жительства заявителя указаны полностью;
- в случае отсутствия заполненного заявления при личном обращении предлагает заявителю привести заявление в соответствие с примерной формой или по просьбе заявителя оказывает помощь в заполнении заявления; при обращении почтовой корреспонденцией или по каналам электронной связи направляет письмо с рекомендациями по заполнению заявления в соответствие с примерной формой;
- регистрирует заявление и документы в журнале приема заявлений граждан;
- незамедлительно оформляет и выдает (в день приема документов направляет почтовой корреспонденцией или по каналам электронной связи) заявителю справку о приеме документов;
- в срок не более 3-х дней со дня обращения заявителя, передает полученное от заявителя заявление руководителю ОО (в его отсутствие - заместителю руководителя).

3.3. Рассмотрение заявления

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление руководителю ОО (в его отсутствие - заместителю руководителя) зарегистрированного заявления.

3.3.2. Руководитель ОО (в его отсутствие - заместитель руководителя) в течение одного рабочего дня, со дня поступления заявления, рассматривает поступившие заявления, проставляет резолюцию и передает его работнику, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.3.3. Работник ОО, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в течение 3-х рабочих дней со дня поступления ему заявления:

- подготавливает в 2-х экземплярах проект письма, содержащего запрашиваемую информацию (приложение № 5 к настоящему Административному регламенту) (далее - проект письма) и передает руководителю ОО (в его отсутствие - заместителю руководителя) на подпись.

3.3.4. Руководитель ОО (в его отсутствие - заместитель руководителя) в день получения от работника ОО, ответственного за предоставление муниципальной услуги, рассматривает проекта письма в двух экземплярах, содержащего запрашиваемую информацию, подписывает и передает работнику, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.3.5. Руководитель ОО (в его отсутствие - заместитель руководителя) в день получения от работника ОО, ответственного за предоставление муниципальной услуги, в 2-х экземплярах проекта письма, содержащего запрашиваемую информацию, рассматривает его, подписывает и передает работнику, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.4. Выдача (направление) заявителю результата предоставления муниципальной услуги

3.4.1. Работник ОО, ответственный за предоставление муниципальной услуги, при получении двух экземпляров письма, содержащего запрашиваемую информацию (далее - документ), осуществляет следующие административные действия:

1) в случае, если в заявлении указано на направление результата предоставления муниципальной услуги в форме электронного документа:

- переводит документ в электронный вид;
- подписывает документ усиленной квалифицированной электронной цифровой подписью руководителя ОО (в его отсутствие - заместитель руководителя);
- направляет подписанный документ заявителю (его представителю) с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе единого портала, регионального порталов;
- приобщает документ к материалам дела.

2) в случае, если в заявлении указано на личное получение результата предоставления муниципальной услуги:

- уведомляет заявителя (его представителя) по телефону, указанному в заявлении, о необходимости получения результата оказания услуги;
- в день явки заявителя (его представителя), устанавливает его личность, путем проверки документа, удостоверяющего личность (полномочия представителя);
- передает ему один экземпляр документа под расписку;
- второй экземпляр документа приобщает к материалам дела.

3) при наличии в заявлении указания о направлении результата предоставления муниципальной услуги по почте:

- направляет (организует отправку) один экземпляр документа почтой по адресу, указанному в заявлении;
- второй экземпляр документа приобщает к материалам дела.

3.5. Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление в ОО от заявителя в произвольной форме заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

Заявление может быть подано заявителем в ОО одним из следующих способов:

- лично или через уполномоченного представителя;
- почтой;
- в электронной форме по ТКС.

Также заявление о выявленных опечатках и (или) ошибках может быть подано в МАУ «МФЦ» заявителем лично или через уполномоченного представителя, а также в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг или Региональный портал, а также с использованием официального сайта МАУ «МФЦ» <http://olenegorsk.mfc51.ru>, с момента реализации технической возможности.

3.5.2. Работник ОО, ответственный за предоставление муниципальной услуги, рассматривает заявление, представленное заявителем, и проводит проверку указанных в заявлении сведений в срок, не превышающий 2 рабочих дней с даты регистрации соответствующего заявления.

3.5.3. Критерием принятия решения по административной процедуре является наличие или отсутствие таких опечаток и (или) ошибок.

3.5.4. В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах работник ОО, ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет исправление и замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента регистрации соответствующего заявления.

3.5.5. В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, работник ОО, ответственный за предоставление муниципальной услуги, письменно сообщает Заявителю об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента регистрации соответствующего заявления.

3.5.6. Результатом административной процедуры является выдача (направление) Заявителю исправленного взамен ранее выданного документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, или сообщение об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок.

4. Формы контроля за исполнением настоящего Регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля

Контроль за предоставлением ОО муниципальной услуги осуществляет руководитель Комитета по образованию Администрации муниципального округа город Оленегорск с подведомственной территорией Мурманской области (далее - руководитель Комитета по образованию).

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами настоящего Административного регламента, осуществляется соответственно, руководителем ОО (в их отсутствие - уполномоченным должностным лицом), руководителем МАУ «МФЦ» (в его отсутствие - уполномоченным должностным лицом) в виде плановых и внеплановых проверок.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок

При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

Внеплановая проверка проводится по конкретному обращению Заявителя. Плановые проверки проводятся не чаще чем 1 раз в год и не реже чем 1 раз в три года.

4.3. Ответственность муниципальных служащих и должностных лиц муниципального учреждения

Работники ОО, специалисты МАУ «МФЦ», ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за организацию работы по исполнению муниципальной услуги в соответствии с настоящим Административным регламентом.

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.4.1. Проверки проводятся комиссией, созданной приказом руководителя ОО, МАУ «МФЦ», руководителя Комитета по образованию. Сроки и порядок проверки указываются в приказе. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.4.2. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций путем направления в адрес Комитета по образованию, ОО, МАУ «МФЦ»:

- предложений о совершенствовании нормативных правовых актов, регламентирующих порядок предоставления муниципальной услуги;
- сообщений о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе должностных лиц, сотрудников, ответственных за предоставление муниципальной услуги;
- жалоб по фактам нарушения работниками ОО, специалистами МАУ «МФЦ», ответственными за предоставление муниципальной услуги, прав, свобод или законных интересов граждан.

4.4.3. Проведение мониторинга применения настоящего Административного регламента осуществляется ОО, предоставляющими муниципальную услугу, Комитетом по образованию.

С учетом результатов мониторинга применения настоящего Административного регламента, проводимого в постоянном режиме, Комитет по образованию инициирует процедуру внесения изменений в настоящий Административный регламент.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц и муниципальных служащих

5.1. Досудебное (внесудебное) обжалование

5.1.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования в порядке, установленном статьей 11.2 «Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы» Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», являются решения, действия (бездействие) ОО, работников и руководителя ОО, МАУ «МФЦ», работников и руководителя МАУ «МФЦ», принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.1.2. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений, действий (бездействия):

- работников МАУ «МФЦ», обратившись с жалобой к руководителю МАУ «МФЦ»;
- работников ОО к руководителю ОО;

- руководителя ОО, ОО, руководителя МАУ «МФЦ», МАУ «МФЦ», обратившись с жалобой к Главе города Оленегорска с подведомственной территорией (в его отсутствие – исполняющему обязанности Главы города Оленегорска с подведомственной территорией в соответствии с Уставом муниципального образования город Оленегорск с подведомственной территорией (далее – и.о. Главы города).

5.1.3. Жалоба может быть подана письменно при личном обращении заявителя, направлена по почте, через МАУ «МФЦ» или в электронной форме через виртуальную приемную на официальном сайте ОМС, с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг или Регионального портала, а также с использованием официального сайта МАУ «МФЦ» <http://olenegorsk.mfc51.ru>.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) в отношении работников ОО, ответственных за предоставление муниципальной услуги, является поступление жалобы на имя руководителя ОО.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) в отношении работников МАУ «МФЦ», ответственных за предоставление муниципальной услуги, является поступление жалобы на имя руководителя МАУ «МФЦ».

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) руководителя ОО, ОО, руководителя МАУ «МФЦ», МАУ «МФЦ», является поступление жалобы на имя Главы города Оленегорска с подведомственной территорией (в его отсутствие – и.о. Главы города).

5.1.4. Жалобу рекомендуется составлять по форме, указанной в приложении № 6 к настоящему Административному регламенту, которая должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, или должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, его руководителя и (или) специалиста, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица (или индивидуального предпринимателя) либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, 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 (бездействиях) органа, предоставляющего муниципальную услугу, или должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, специалиста многофункционального центра;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего или должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, специалиста многофункционального центра.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений. Поступившая жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа работника ОО, и (или) работника МАУ «МФЦ», ответственных за предоставление муниципальной услуги, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Письменное обращение на бумажном носителе или обращение, предоставленное в электронном виде, поступившее в Администрацию города Оленегорска на имя Главы города Оленегорска с подведомственной территорией (в его отсутствие - и.о. Главы города), в МАУ «МФЦ» подлежит регистрации в журнале входящей корреспонденции.

При одновременном поступлении дубликатной жалобы (повторный экземпляр или копия одной и той же жалобы от одного и того же заявителя) и основной жалобы либо поступлении дубликатной жалобы до окончания рассмотрения основной жалобы заявителя принимается решение и дается единый ответ. Если дубликатная жалоба поступила после рассмотрения основной жалобы, то заявителю не позднее 7-дневного срока с момента регистрации дубликатной жалобы направляется уведомление со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основную жалобу.

5.1.5. Результатом досудебного обжалования является:

- решение об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- решение об отказе в удовлетворении жалобы.

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

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

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.2. Судебное обжалование

Заинтересованные лица могут обжаловать в суд действие (бездействие), осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в установленном законодательством Российской Федерации порядке в соответствии с подведомственностью и подсудностью дел, установленной процессуальным законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1
к Административному регламенту
Руководителю общеобразовательной
организации _____

_____ (наименование ОО)

_____ (Ф.И.О. руководителя)

_____ (Ф.И.О. заявителя)

проживающего по адресу: _____

_____ контактный телефон: _____

Заявление о предоставлении муниципальной услуги

Прошу предоставить информацию в части _____

_____ (суть заявления о предоставлении муниципальной услуги)

К заявлению прилагаю: (при необходимости)

Информацию по результатам оказания услуги, прошу:

- направить по адресу: _____
- выдать лично
- направить в электронном виде.

_____ (дата) _____ (подпись заявителя) _____ (расшифровка подписи)

Согласие получил _____ (Ф.И.О. оператора) _____ (должность) _____ (адрес оператора)

_____ (подпись оператора)

Приложение № 2
к Административному регламенту

Муниципальная общеобразовательная
организация

_____ (наименование и адрес организации)

СОГЛАСИЕ на обработку персональных данных

Я, _____ (фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающий(ая) по адресу: _____, даю согласие свободно, своей волей и в своем интересе общеобразовательной организации (наименование ОО), МФЦ, комитету по образованию Администрации муниципального округа город Оленегорск с подведомственной территорией Мурманской области,

_____ (наименование оператора персональных данных)

расположенному по адресу: (почтовый адрес), _____

на сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных своих данных, а также на получение и передачу моих персональных данных органам

и организациям для целей обеспечения соблюдения законов и иных нормативных правовых актов при рассмотрении моего обращения в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Мои персональные данные могут обрабатываться с помощью автоматизированной обработки и без использования средств автоматизации.

Данное мною согласие может быть отозвано в любой момент с обязательным направлением оператору письменного уведомления.

Требование об уничтожении не распространяется на персональные данные, для которых нормативными правовыми актами предусмотрена обязанность их хранения.

Настоящее согласие вступает в силу с момента его подписания до завершения оператором всех необходимых действий при рассмотрении моего обращения.

Подтверждаю, что ознакомлен (а) с Правилами обработки персональных данных в Администрации города Оленегорска с подведомственной территорией.

Дата Личная подпись Расшифровка подписи
Приложение № 3
к Административному регламенту

Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Нормативное значение показателя (%)
1	2	3
Показатели доступности предоставления муниципальной услуги		
1.	% заявителей, удовлетворенных графиком работы общеобразовательной организации, предоставляющего муниципальную услугу	100
Показатели качества предоставления муниципальной услуги		
2.	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (% случаев предоставления услуги в установленный срок с момента приема документов)	100
3.	Количество обоснованных жалоб	0
4.	Наличие на информационных стендах информационных и инструктивных материалов	100
5.	Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой услуге	100
6.	Полнота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (% заявителей, обратившихся за консультацией)	100
7.	% заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью, эстетичностью) работников	100
8.	% заявителей, удовлетворенных качеством результатов труда работников (профессиональное мастерство)	100

Приложение № 4
к Административному регламенту

Расписка о приеме документов

Выдана _____ (Ф.И.О. заявителя) в том, что от него приняты следующие документы:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Данные документы зарегистрированы в журнале приема документов за № _____
« _____ » _____ 20 _____ г.

Контактные телефоны для получения информации: _____

« _____ » _____ 20 _____ г. _____
(дата заполнения) (подпись)

Приложение № 5
к Административному регламенту
Официальный бланк
ОО

_____ (Ф.И.О. заявителя)

(адрес проживания заявителя)

Уважаемый (ая) _____!
(имя, отчество заявителя)

Рассмотрев Ваше заявление о предоставлении информации сообщаем, что

_____.

(указывается запрашиваемая информация)

Руководитель ОО _____»
(подпись) (расшифровка подписи)

Приложение № 6
к Административному регламенту

руководителю МФЦ
Главе города Оленегорска с подведомственной территорией
руководителю ОО
председателю Комитета по образованию
(указать кому адресована жалоба)

Жалоба

от _____,
(Ф.И.О. заявителя полностью)

проживающего по адресу: _____

Контактные реквизиты: _____

(телефон, адрес электронной почты, факс)

На _____
(Решение, действие (бездействие) которого обжалуется)

Суть жалобы: _____
(краткое изложение обжалуемых решений, действий (бездействий) с указанием

оснований, по которым лицо, подающее жалобу, не согласно с принятым

решением, действием, бездействием)

Перечень прилагаемых документов:

(дата) подпись