

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации
города Смоленска
от _15.06.2012_ № _1011-адм_

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
МУНИЦИПАЛЬНЫХ БЮДЖЕТНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ
ГОРОДА СМОЛЕНСКА ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГИ
«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ТЕКУЩЕЙ УСПЕВАЕМОСТИ
УЧАЩЕГОСЯ, ВЕДЕНИЕ ДНЕВНИКА И ЖУРНАЛА УСПЕВАЕМОСТИ»

Раздел 1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

1.1.1. Административный регламент муниципальных бюджетных образовательных учреждений города Смоленска по предоставлению услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение дневника и журнала успеваемости» (далее – Административный регламент, услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности услуги и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении информационных услуг гражданам.

1.1.2. Предметом регулирования Административного регламента являются отношения, возникающие между заявителями и муниципальными бюджетными образовательными учреждениями города Смоленска (далее – МБОУ), реализующими основные общеобразовательные программы начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, связанные с предоставлением услуги.

1.2. Описание заявителей

Заявителями услуги являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, в том числе беженцы, постоянно или преимущественно проживающие на территории города Смоленска, являющиеся родителями (законными представителями) несовершеннолетних детей, обучающихся в МБОУ; совершеннолетние обучающиеся МБОУ.

1.3. Требования к порядку информирования
о предоставлении услуги

1.3.1. Информация об услуге, предоставляемая заявителям, является открытой и общедоступной.

Индивидуальные сведения предоставляются заявителям в электронном и (или) письменном виде при обращении в МБОУ в порядке, установленном Административным регламентом.

1.3.2. Сведения о месте нахождения МБОУ, предоставляющих услугу, номерах их телефонов, адресах электронной почты размещаются на информационных стендах, на сайте МБОУ согласно приложению № 1 к Административному регламенту.

1.3.3. Услуга предоставляется в течение учебного года.

1.3.4. Для получения информации о предоставлении услуги заявителя вправе обратиться в МБОУ:

- в устной форме при личном обращении;
- по телефону;
- в электронном виде по адресу электронной почты.

1.3.5. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информации;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

1.3.6. Информирование заявителей организуется индивидуально.

1.3.7. Информирование проводится в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования;
- размещения информации на сайте.

1.3.8. Специалист, осуществляющий прием и консультирование (по телефону или лично), должен корректно и внимательно относиться к запросам заявителей. При информировании о порядке предоставления услуги по телефону специалист МБОУ должен сообщить наименование МБОУ, сотрудником которого он является, при необходимости – назвать свои фамилию, имя, отчество, должность. Во время разговора произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

В конце информирования специалист, осуществляющий прием и консультирование, должен кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые надо предпринимать (кто именно, когда и что должен сделать).

Раздел 2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги

Наименование услуги – предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение дневника и журнала успеваемости.

2.2. Наименование органа, предоставляющего услугу

Предоставление услуги осуществляют МБОУ, реализующие основные общеобразовательные программы начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования.

2.3. Результат предоставления услуги

Конечным результатом предоставления услуги является предоставление заявителю информации о текущей успеваемости учащегося, ведении дневника и журнала успеваемости в МБОУ, реализующих основную общеобразовательную программу начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования либо мотивированный отказ в предоставлении услуги.

2.4. Общий срок предоставления услуги

2.4.1. Срок предоставления услуги носит индивидуальный характер и напрямую зависит от объема и сложности запрашиваемой заявителем информации:

- предоставление информации в форме устного информирования в течение не более 30 минут;

- предоставление информации посредством электронной рассылки в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.4.2. Датой принятия к рассмотрению заявления об оказании услуги считается дата регистрации в журнале регистрации поступивших заявлений.

2.5. Правовые основания предоставления услуги

Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

- Конвенцией о правах ребенка, одобренной Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.89;

- Законом Российской Федерации от 10.07.92 № 3266-1 «Об образовании»;

- Федеральным законом от 24.07.98 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27.06.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 19.03.2001 № 196 «Об утверждении Типового положения об общеобразовательном учреждении»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 03.11.94 № 1237 «Об утверждении Типового положения о вечернем (сменном) общеобразовательном учреждении».

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления услуги

2.6.1. Для предоставления услуги заявитель представляет в учреждение заявление (приложение № 2 к Административному регламенту), изложив суть своего вопроса в письменной или электронной форме, с приложением ксерокопии свидетельства о рождении ребенка.

2.6.2. Документы, предоставляемые заявителем, должны соответствовать следующим требованиям:

- 1) тексты заявлений написаны разборчиво;

- 2) фамилия, имя и отчество (при наличии) заявителя, его адрес места жительства, телефон (если есть) написаны полностью;

- 3) в заявлениях нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;

- 4) заявления не исполнены карандашом;
- 5) заявления не имеют серьезных повреждений, наличие которых допускает многозначность истолкования содержания.

2.6.3. Для заполнения электронного заявления с целью последующей надлежащей идентификации заявителю необходимо зарегистрироваться на Портале государственных услуг РФ через личный кабинет, указав свою фамилию, имя, отчество, степень родства и контактную информацию (в том числе адрес электронной почты).

2.7. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги

Услуга не предоставляется в случае:

- несоблюдения требований к оформлению заявления, указанных в пункте 2.6.2 Административного регламента;
- если заявитель не имеет права доступа к персональным данным обучающегося;
- отказа заявителя от предоставления услуги (приложение № 3 к Административному регламенту).

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

Предоставление услуги осуществляется бесплатно.

2.9. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления услуги

2.9.1. Время ожидания заявителей при индивидуальном устном информировании не может превышать 30 минут. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий информирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде.

2.9.2. При обращении заявителей ответ направляется в письменном виде или по электронной почте (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении, или способа обращения заявителя за информацией).

Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2.10. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, местам для заполнения заявлений о предоставлении услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления услуги

2.10.1. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, и для ожидания приема оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов.

2.10.2. Помещение должно быть оборудовано в соответствии с санитарными правилами и нормами, установленными действующим законодательством Российской Федерации.

2.10.3. Информационные стенды в МБОУ, предоставляющих услуги, оборудуются в доступном для заявителя месте и содержат следующую обязательную информацию:

- адрес Интернет-сайта, номера телефонов, адрес электронной почты;
- перечень процедур предоставления услуги в текстовом виде.

2.11. Показатели доступности и качества услуги

Основными показателями доступности и качества предоставления услуги являются:

- соблюдение сроков предоставления услуги;
- соблюдение порядка информирования;
- соблюдение условий ожидания предоставления услуги;
- возможность получения информации о ходе предоставления услуги;
- взаимодействие заявителя с уполномоченными сотрудниками образовательного учреждения;
- обоснованность отказа заявителю в предоставлении услуги.

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

3.1. Описание последовательности прохождения процедур

3.1.1. Описание последовательности прохождения процедур предоставления услуги представлено в блок-схеме согласно приложению № 4 к Административному регламенту.

3.1.2. Заявитель обращается в МБОУ о предоставлении интересующей информации, заполняет заявление, изложив суть своего вопроса в письменной форме и (или) с помощью электронной почты.

3.1.3. После получения, обработки и регистрации заявления МБОУ на адрес электронной почты заявителя (если указан) будет выслано уведомление с подтверждением регистрации обращения заявителя (пользователя).

В уведомлении указывается срок рассмотрения заявления, по истечении которого заявителю (пользователю) будет дан соответствующий развернутый и исчерпывающий ответ.

Ответ заявителю может быть выслан электронным письмом на адрес заявителя, по желанию заявителя или в случае необходимости получен им лично в МБОУ или по почте.

3.1.4. Для обеспечения защиты информации заявителю выдается идентификационный код доступа в информационную систему.

3.2. Порядок предоставления услуги в МБОУ

3.2.1. Для предоставления услуги в МБОУ вводится электронный обмен данными между специалистом, ответственным за ведение журнала и дневника, и пользователями (педагогическими работниками).

Интеграция журнала и дневника в образовательный процесс обеспечивается специалистом, ответственным за ведение журнала и дневника.

3.2.2. Специалист, ответственный за ведение журнала и дневника, устанавливает программное обеспечение, необходимое для ведения журнала и дневника, и обеспечивает надлежащее функционирование созданной программно-аппаратной среды.

3.2.3. Специалист, ответственный за ведение журнала и дневника, осуществляет взаимодействие всех пользователей, формирует базу данных журнала и дневника, ведет переписку с пользователями по возникающим вопросам в соответствии с регламентом работы в журнале и дневнике.

3.2.4. Пользователи (педагогические работники) аккуратно и своевременно вносят следующие данные:

- сведения о ходе и содержании образовательного процесса, в том числе годовой календарный учебный график, расписание занятий на текущий учебный период, перечень изучаемых тем, домашние задания;

- результаты текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающегося, включая сведения об оценках успеваемости, сведения о содержании занятий и работ, по результатам которых получены оценки;

- сведения о посещаемости уроков обучающимся за текущий учебный период.

3.2.5. Пользователи (классные руководители) своевременно (не менее чем за две недели до начала текущего учебного года) предоставляют специалисту, ответственному за ведение журнала и дневника, базу данных своего класса, в течение учебного года следят за актуальностью данных об учащихся и их родителях, ведут переписку в соответствии с регламентом работы в журнале, дневнике и функциональными обязанностями классного руководителя.

3.3. Доступ пользователей к разделам базы данных журнала и дневника

3.3.1. Право доступа пользователей к разделам базы данных журнала и дневника устанавливается в соответствии с возможностями программного продукта и определяется директором МБОУ.

3.3.2. Пользователи получают реквизиты доступа к журналу и дневнику в следующем порядке:

- пользователи (педагогические работники, классные руководители, заместители директора) МБОУ получают реквизиты у специалиста, ответственного за ведение журнала и дневника;

- родители (законные представители) получают реквизиты доступа у классного руководителя.

3.3.3. Обучающиеся и их родители (законные представители) имеют доступ только к собственным данным и используют журнал и дневник для их просмотра и переписки.

3.3.4. Все пользователи журнала и дневника имеют право на своевременные консультации по вопросам работы с журналом, дневником:

- по вопросам ввода данных – с ответственным за ведение журнала и дневника;

- по регламенту работы – с заместителем директора или директором МБОУ;

- по содержанию материалов, размещенных в журнале и дневнике, – с заместителями директора МБОУ.

3.3.5. МБОУ осуществляют сбор, обработку и защиту персональной информации в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Обработка персональных данных осуществляется специалистом, ответственным за ведение журнала и дневника, с согласия заявителя.

Специалист, получивший доступ к персональным данным, обеспечивает конфиденциальность этих данных.

3.4. Прием и регистрация документов заявителя

3.4.1. Специалист МБОУ, принимая заявление (приложения № 2, 3 к Административному регламенту), должен произвести его регистрацию. Одновременно с приемом заявления о предоставлении услуги специалист получает от заявителя письменное согласие на обработку его персональных данных. Специалист, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы, а в случае необходимости – с привлечением других специалистов.

3.4.2. Датой принятия к рассмотрению заявления считается дата регистрации его в журнале регистрации поступивших заявлений.

Раздел 4. Порядок и формы контроля за предоставлением услуги

4.1. Плановый контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги, осуществляет руководитель или уполномоченные лица МБОУ.

4.2. Плановый контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения положений Административного регламента, выявления и устранения нарушений прав заявителей, подготовки ответов на обращения заявителей.

4.3. Руководитель МБОУ проводит проверку полноты и качества предоставления услуги специалистом МБОУ.

4.4. Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

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

4.6. Специалист МБОУ несет персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности совершения административных действий. Персональная ответственность специалиста МБОУ закрепляется в должностной инструкции в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Раздел 5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц (специалистов), соответственно осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги

5.1. Действия (бездействие), решения должностных лиц образовательного учреждения, осуществляемые и принимаемые в ходе предоставления услуги, могут быть обжалованы заявителями в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Письменные обращения (жалобы), полученные от заявителей, в досудебном (внесудебном) порядке не рассматриваются, в случаях если:

- в обращении (жалобе) не указаны фамилия – для физического лица, полное наименование – для юридического лица, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в обращении (жалобе) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- текст обращения (жалобы) не поддается прочтению.

В случае если в письменном обращении (жалобе) содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то руководитель МБОУ вправе принять решение о прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении заявителю направляется уведомление.

5.3. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является индивидуальное или коллективное письменное или устное обращение (жалоба) в МБОУ, оказывающее услугу. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или направить ее через своего представителя.

Заявители в своем письменном обращении (жалобе), направленном лично либо посредством электронной почты, в обязательном порядке указывают либо наименование МБОУ, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), полное наименование – для юридического лица, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагают суть обращения (жалобы), ставят личную подпись и дату.

5.4. Для получения информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, заявитель имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения (жалобы), если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.5. В досудебном порядке заявители могут обжаловать действия (бездействие), решения должностных лиц.

5.6. При обращении заявителей в письменной форме посредством электронной почты срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации такого обращения.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, руководитель вправе продлить срок рассмотрения обращения (жалобы) не более чем на 30 календарных дней, уведомив заявителя письменно в трехдневный срок о продлении срока рассмотрения.

В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение,

сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.7. Если в ходе рассмотрения жалоба признана необоснованной, заявителю направляется сообщение о результате рассмотрения жалобы с указанием причины, по которой она признана необоснованной.

Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то виновное лицо привлекается к ответственности в соответствии с действующим

законодательством.

Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны обоснованные письменные ответы.

5.8. Порядок судебного обжалования действий (бездействия) и решений, соответственно осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги, определяется действующим законодательством Российской Федерации.