

Российская Федерация  
Республика Адыгея  
Администрация муниципального образования  
«Теучежский район»  
**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**  
28.12.2011 № 364  
а. Понежукай

**Об утверждении стандарта предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащихся, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости»**

В соответствии постановлением администрации муниципального образования «Теучежский район» от 04.05.2010 г. №113 «Об утверждении Порядка разработки, утверждения и реализации стандартов качества муниципальных услуг»

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить прилагаемый стандарт предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащихся, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости».
2. Разместить настоящее постановление на официальном сайте муниципального образования «Теучежский район».
3. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя главы по социальным вопросам Джаримок Ю.Ч.
4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его принятия.

Глава Теучежского района



А.Ш. Хачмамук

**Стандарт предоставления муниципальной услуги  
«Предоставление информации о текущей успеваемости учащихся, ведение  
электронного дневника и электронного журнала успеваемости»**

1. Наименование муниципальной услуги – «Предоставление информации о текущей успеваемости учащихся, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» (далее – муниципальная услуга).

Административный регламент предоставления муниципальной услуги (далее – регламент) устанавливает сроки и последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу - предоставление муниципальной услуги в электронном виде осуществляется общеобразовательными учреждениями Теучежского района

3. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги:

3.1. Конституция Российской Федерации.

(Источник публикации: официальный текст Конституции РФ с внесенными в нее поправками от 30.12.2008 опубликован в изданиях «Российская газета», № 7, 21.01.2009, «Собрание законодательства РФ», 26.01.2009, № 4, ст. 445, «Парламентская газета», № 4, 23-29.01.2009.);

3.2. Федеральный закон Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании».

(Источник публикации: первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Ведомости СНД и ВС РФ», 30.07.1992, № 30, ст. 1797, «Российская газета», № 172, 31.07.1992.);

3.3. Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989.

(Источник публикации: «Сборник международных договоров СССР», выпуск XLVI, 1993);

3.4. постановление Правительства Российской Федерации от 04.10.2000 № 751 «О национальной доктрине образования в Российской Федерации».

(Источник публикации: «Собрание законодательства РФ», 09.10.2000, № 41, ст. 4089, «Российская газета», № 196, 11.10.2000);

3.5. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

(Источник публикации: первоначальный текст документа опубликован в издании «Ведомости СНД и ВС РФ», 09.04.1992, № 15, ст. 766.);

3.6. постановление Правительства Российской Федерации от 19.03.2001 № 196 «Об утверждении Типового положения об общеобразовательном учреждении».

(Источник публикации: первоначальный текст документа опубликован в издании «Собрание законодательства РФ», 26.03.2001, № 13, ст. 1252.);

4. Результат предоставления муниципальной услуги - предоставление заявителю актуальной и достоверной информации в форме электронного дневника, электронного журнала успеваемости, представляющей совокупность сведений следующего состава:

а) сведения о ходе и содержании образовательного процесса, в том числе годовой учебный график, расписание занятий на текущий учебный период, перечень изучаемых тем и содержание выдаваемых обучающемуся домашних заданий на уроках текущего периода;

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

в) сведения о посещаемости уроков обучающимися за текущий учебный период.

В случае если предоставление запрашиваемой информации не входит в полномочия Управления образования, образовательных учреждений, результатом муниципальной услуги является выдача заявителю письменного отказа в предоставлении информации.

#### 5. Сроки предоставления муниципальной услуги.

Срок непосредственного предоставления муниципальной услуги – в течение 1 рабочего дня с момента предоставления родителем (законным представителем) в образовательное учреждение заявления на предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника (Приложение 3) до момента отказа (в устной форме (по телефону) или через электронную почту) от предоставления муниципальной услуги.

Продолжительность приема гражданина у должностного лица образовательного учреждения, осуществляющего прием документов, при подаче документов для получения муниципальной услуги не должна превышать 15 минут.

Датой принятия к рассмотрению заявления об оказании муниципальной услуги на предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника считается дата регистрации в журнале регистрации поступивших заявлений.

#### 6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги (далее – документы):

- письменное обращение заинтересованного лица по вопросу предоставления информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости;
- документ, удостоверяющий личность и полномочия родителя (законного представителя).

Требовать от заявителей документы, не предусмотренные данным пунктом регламента, не допускается.

Общие требования к оформлению документов, представляемых для предоставления муниципальной услуги.

В письменном обращении заявителя в обязательном порядке должны быть указаны:

- наименование Управления образования, образовательного учреждения;
- фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица Управления образования, образовательного учреждения;
- должность соответствующего лица Управления образования, образовательного учреждения;
- фамилия, имя, отчество заявителя;
- почтовый адрес, по которому должностным лицом Управления образования, образовательного учреждения должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- изложение сути обращения;
- личная подпись заявителя.

#### 7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги – несоответствие поданных документов требованиям, указанным в настоящем регламенте (п.2.6), непредставление документа, удостоверяющего личность и полномочия родителя (законного представителя).

Не подлежат приему для предоставления муниципальной услуги документы, не подписанные заявителями, имеющие подчистки либо приписки, зачеркнутые слова и иные не оговоренные исправления, документы, исполненные карандашом, а также документы с серьезными повреждениями, не позволяющими однозначно истолковать их содержание.

#### 8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги: при соответствии поданных документов вышеуказанным требованиям оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги нет.

#### 9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания: муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

#### 10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги - 30 минут.

#### 11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги – в момент подачи заявления.



12. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется ежедневно в течение всего рабочего времени в Учреждениях.

Предоставление муниципальной услуги производится в отдельно оборудованном и комфортном помещении с удобным местом ожидания и местом для заполнения необходимых документов.

Помещения для оказания муниципальной услуги должны иметь средства пожаротушения и оказания первой медицинской помощи.

Помещения для оказания муниципальной услуги обеспечиваются необходимыми для оказания муниципальной услуги оборудованием (компьютеры, средства электронно – вычислительной техники, средства связи, включая Интернет, оргтехника), канцелярскими принадлежностями, информационными материалами, наглядной информацией, стульями и столами.

Рабочие места работников Учреждений оснащают настольными табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

Сведения о месте нахождения, номера телефонов для справок, адрес электронной почты Управления образования: Республика Адыгея, Теучежский район, а. Понежукай, ул. Ленина, 71, тел. (887772) 9-38-30, 9-39-04, e-mail: te\_uo@mail.ru. Информация о месте нахождения, номера телефонов для справок, адреса электронной почты образовательных учреждений, предоставляющих муниципальную услугу приведены в приложении 1 к настоящему регламенту.

Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее – СМИ).

Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, размещении на официальном Интернет-сайте администрации муниципального образования «Теучежский район» ([www.teuch.ru](http://www.teuch.ru)), официальных Интернет-сайтах образовательных учреждений (Приложение 1 к регламенту), путем использования информационных стендов, размещающихся в образовательных учреждениях.

Информационные стенды в образовательных учреждениях, предоставляющих муниципальную услугу, оборудуются в доступном для получателей муниципальной услуги месте и содержат следующую обязательную информацию:

- адрес администрации муниципального образования «Теучежский район», в том числе адрес Интернет-сайта, номера телефонов, адрес электронной почты;
- адрес Управления образования, в том числе адрес Интернет-сайта, номера телефонов, адрес электронной почты;
- процедуры предоставления муниципальной услуги в текстовом виде.

Информация, предоставляемая гражданам о муниципальной услуге, является открытой и общедоступной.

Для получения информации о ведении электронного дневника и электронного журнала успеваемости обучающихся заявитель вправе обратиться:

- в устной форме лично в образовательное учреждение;
- по телефону в образовательное учреждение;
- по адресу электронной почты образовательного учреждения.

13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг:

Гражданин вправе в письменном виде или устно обратиться в адрес начальника Управления образования, заместителя начальника Управления образования, курирующего предоставление муниципальной услуги, по адресу: 385230, Республика Адыгея, Теучежский район, аул Понежукай, улица Ленина, дом 71.

Режим работы Управления образования: понедельник – четверг с 08.00 часов до 17.00 часов; пятница с 08.00 часов до 16.00 часов, обеденный перерыв с 12.00 часов до 13.00 часов.

График приема посетителей по личным вопросам начальника Управления образования - пятница с 8 до 12 часов, заместителя начальника Управления образования - вторник с 8 до 12 часов.

Индивидуальное письменное информирование при обращении граждан в Управление образования осуществляется путем почтовых отправок.

#### 14. Требования к порядку выполнения административных процедур

##### 14.1. Последовательность административных процедур

Административный процесс по предоставлению муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация обращения;
- рассмотрение обращения и оформление результата предоставления муниципальной услуги;

- выдача результата предоставления муниципальной услуги заявителю.

##### 14.1.1. Прием и регистрация обращения.

Основанием для начала административного действия по приему и регистрации документов от заявителя является личное обращение, поступление по почте или в электронном виде в Управление образования, образовательное учреждение письменного обращения заявителя по вопросу предоставления информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости.

При поступлении обращения должностное лицо Управления образования, образовательного учреждения, ответственное за прием и регистрацию документов:

- устанавливает предмет обращения заявителя;

- проверяет соответствие представленного обращения требованиям, настоящего регламента;

- проверяет полномочия заявителя в случае, когда заявителем является юридическое лицо, либо представитель заявителя;

- при отсутствии у заявителя при личном обращении заполненного обращения или неправильном его заполнении, должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов, помогает заявителю заполнить обращение;

- заверяет документ, подтверждающий полномочия лица на обращение о предоставлении муниципальной услуги на основании его оригинала в случае, если за предоставлением услуги обращается представитель заявителя, у которого отсутствует нотариально заверенная копия документа на представительство;

- регистрирует поступление обращения в соответствии с установленными правилами делопроизводства;

- сообщает заявителю номер и дату регистрации обращения предложенным заявителем способом.

Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов, передает зарегистрированное обращение начальнику Управления образования (директору образовательного учреждения), который его рассматривает.

Начальник управления образования, директор образовательного учреждения:

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

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

Результатом административной процедуры является получение должностным лицом (исполнителем) обращения с поручением начальника Управления образования, директора образовательного учреждения.

Предельный срок выполнения административной процедуры составляет 15 минут.

##### 14.1.2. Рассмотрение обращения и оформление результата предоставления муниципальной услуги.

Основанием для начала процедуры рассмотрения обращения и оформления результата предоставления муниципальной услуги является получение должностным лицом зарегистрированного обращения с поручением начальника Управления образования, директора образовательного учреждения.

При получении обращения исполнитель:

- устанавливает предмет обращения заявителя;



- проверяет соответствие обращения требованиям, установленным настоящим регламента;

- устанавливает, обладает ли Управление образования, образовательное учреждение запрашиваемой информацией и имеет ли полномочия на ее предоставление заявителю;

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

- готовит проект ответа на письменное обращение в течение 1 рабочего дня в порядке делопроизводства и представляет на подпись начальнику Управления образования, директору образовательного учреждения.

В случае, если предоставление информации входит в полномочия Управления образования, образовательного учреждения и отсутствуют основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, должностное лицо Управления образования, образовательного учреждения, ответственное за рассмотрение обращения, готовит в двух экземплярах проект письма начальника Управления образования, директора образовательного учреждения заявителю, в котором излагает информацию, запрашиваемую заявителем, при этом информация должна соответствовать обращению и должна быть изложена четко и ясно, исключать двусмысленное толкование.

В случае, если предоставление запрашиваемой информации не входит в полномочия Управления образования, образовательного учреждения, либо при наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, должностное лицо Управления образования, образовательного учреждения, ответственное за рассмотрение обращения готовит в двух экземплярах проект письма начальника Управления образования, директора образовательного учреждения заявителю, в котором излагает мотивированный отказ в предоставлении запрашиваемой информации.

Проект письма начальника Управления образования, директора образовательного учреждения заявителю представляется должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения на подпись начальнику управления образования, директору образовательного учреждения вместе с документами, представленными заявителем.

Начальник Управления образования, директор образовательного учреждения рассматривает проект письма заявителю:

- в случае если проект письма соответствует требованиям нормативных правовых актов и настоящего регламента подписывает его;

- в случае если проект письма не соответствует требованиям нормативных правовых актов и (или) настоящему регламенту, возвращает его вместе с документами заявителя должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения для приведения проекта письма в соответствие с требованиями нормативных правовых актов и (или) настоящего регламента с указанием причины возврата.

После исправления выявленных недостатков должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, направляет исправленный проект письма для повторного подписания.

Результатом административной процедуры является подписание начальником Управления образования, директором образовательного учреждения письма заявителю о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Предельный срок выполнения административной процедуры составляет 1 рабочий день.

14.1.3. Выдача результата предоставления муниципальной услуги заявителю.

Основанием для начала процедуры является подписание начальником Управления образования, директором образовательного учреждения письма заявителю о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Подписанное начальником Управления образования, директором образовательного учреждения письмо заявителю о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги регистрирует должностное лицо Управления образования, образовательного учреждения, ответственное за делопроизводство в соответствии с правилами ведения делопроизводства.

Один экземпляр письма с присвоенным регистрационным номером должностное лицо Управления образования, образовательного учреждения, ответственное за делопроизводство, направляет заявителю заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении либо вручает лично заявителю под роспись, если иной порядок выдачи результата не определен заявителем при подаче обращения.

Один экземпляр письма вместе с копиями, представленных заявителем документов остается на хранении в Управлении образования, образовательном учреждении.

Результатом административной процедуры является направление письма заявителю о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Предельный срок выполнения административной процедуры составляет 1 день.

В случае предоставления муниципальной услуги через электронную почту заявителю необходимо: заполнить обращение, изложить суть своего обращения, и с помощью электронной почты направить в Управление образование или образовательное учреждение.

После получения, обработки и регистрации обращения, Управлением образования, образовательным учреждением на адрес электронной почты заявителя высылается уведомление с подтверждением регистрации обращения заявителя. В уведомлении указывается срок рассмотрения обращения заявителя, по истечении которого ему будет дан соответствующий развернутый и исчерпывающий ответ.

Ответ заявителю может быть выслан электронным письмом на адрес заявителя или, по желанию заявителя получен им лично.

## 15. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

### 15.1. Общие положения

15.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества муниципальной услуги может любое лицо, являющееся получателем муниципальной услуги.

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

15.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги (далее - заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

1. указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу;
2. жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу организации, оказывающей услугу;
3. жалоба на нарушение требований стандарта в администрацию района;
4. обращение в суд.

15.1.3. Несовершеннолетние заявители в случае, если они являются непосредственными получателями муниципальной услуги, могут самостоятельно обжаловать нарушение настоящего Стандарта способами, указанными в подпунктах 1-2 п.15.1.2 настоящего раздела с учетом особенностей, указанных в п.15.5.

15.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу

15.2.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику организации, оказывающей услугу, с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которого он представляет).

15.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника организации, оказывающей услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику организации, оказывающей услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

15.3. Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу организации, оказывающей услугу

15.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к должностному лицу организации, оказывающей услугу.

15.3.2. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено в письменной или устной форме. Организация, оказывающая услугу, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

15.3.3. Обращение заявителя с жалобой на действие (бездействие) работника организации, оказывающей услугу, осуществляется только в письменной форме.

15.3.4. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее 3 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

15.3.5. Должностное лицо организации, оказывающей услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

а) принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя;

б) аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

15.3.6. Должностное лицо организации, оказывающей услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в п.5.3.4., а также по иным причинам.

В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя организация, оказывающая услугу, должна в день подачи жалобы предоставить официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- ФИО заявителя;
- ФИО лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- причины отказа в удовлетворении требований заявителя.

15.3.7. При личном обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), должностное лицо организации, оказывающей услугу, должен совершить следующие действия:

15.3.7.1. совместно с заявителем и при его помощи удостовериться в наличии факта нарушения требований стандарта (в случае возможности его фиксации на момент подачи жалобы заявителем);

15.3.7.2. совместно с заявителем и при его помощи установить сотрудников, которые, по мнению заявителя, ответственны за нарушение требований стандарта (в случае персонального нарушения требований стандарта);

15.3.7.3. по возможности организовать устранение зафиксированного нарушения требований стандарта в присутствии заявителя;

15.3.7.4. принести извинения заявителю от имени организации за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такое нарушение имело место и должностное лицо не считает для этого целесообразным проведение дополнительных служебных расследований.

15.3.7.5. в случае удовлетворения всех требований заявителя, действия, указанные в пп.5.3.7.6-5.3.7.12 не осуществляются.

15.3.7.6. если требования заявителя не были полностью удовлетворены, предоставить заявителю расписку в получении жалобы. Расписка должна содержать следующую информацию:

- ФИО заявителя;
- ФИО лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- факты нарушения требований стандарта, совместно зафиксированные заявителем и ответственным сотрудником организации;
- лицо, допустившее нарушение требований стандарта (при персональном нарушении) – по данным заявителя, либо согласованные данные;



- нарушения требований стандарта, устраненные непосредственно в присутствии заявителя;

- подпись должностного лица;

- печать организации;

- подпись заявителя, удостоверяющая верность указанных данных.

15.3.7.7. провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

15.3.7.8. устранить нарушения требований стандарта, зафиксированные совместно с заявителем;

15.3.7.9. применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта и внутренними документами организации, оказывающей услугу;

15.3.7.10. обеспечить в течение не более 30 дней после подачи жалобы уведомление заявителя (лично или по телефону) о предпринятых мерах, в том числе:

- об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);

- о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);

- об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников с аргументацией отказа).

15.3.7.11. по просьбе заявителя в течение 3 дней со дня уведомления предоставить ему в виде официального письма информацию, о которой заявитель был уведомлен в соответствии с п.15.3.7.10;

15.3.7.12. принести извинения заявителю (лицу, в отношении которого было допущено нарушение требований стандарта) от имени организации за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такие извинения не были принесены ранее.

15.3.8. В случае отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения сроков, указанных в пп.15.3.7.10-15.3.7.11, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу, оказывающей услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

15.4. Жалобы на нарушение требования стандарта в администрацию района

15.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в администрацию МО «Теучежский район» на имя руководителя структурного подразделения администрации района, ответственного за организацию оказания бюджетной услуги (далее – ответственное структурное подразделение), либо на имя иного должностного лица.

Рекомендуемая форма жалобы представлена в Приложении к настоящему Стандарту.

15.4.2. Подача и рассмотрение жалобы в администрацию района осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

15.4.3. Проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта (далее – проверочных действий) осуществляет ответственное структурное подразделение, за исключением случаев, когда обжалуются действия (бездействие) данного структурного подразделения.

15.4.4. Заявителю может быть отказано в осуществлении проверочных действий в соответствии с установленным настоящим Стандартом порядком в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;

- подача жалобы позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение стандарта;

- содержание жалобы не относится к требованиям настоящего Стандарта.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

В случае отказа в осуществлении проверочных действий в ответе заявителю в обязательном порядке должны быть указаны причины этого отказа.

15.4.5. Если в жалобе обжалуются действия (бездействие) ответственного структурного подразделения, проверочные действия осуществляются в форме служебной проверки в соответствии с регламентом администрации района;

В иных случаях проверочные действия осуществляются в соответствии с п. 5.4.6-5.4.10.

15.4.6. Ответственное структурное подразделение может осуществить проверочные действия:

а) посредством поручения руководителю подведомственной организации, жалоба на которую была подана заявителем, установить факт нарушения отдельных требований стандарта и выявить ответственных за это сотрудников;

б) собственными силами.

Осуществление проверочных действий по жалобам, содержащим указание на наличие официального отказа организации, оказывающей услугу, от удовлетворения требований заявителя, либо на действие (бездействие) руководителя оказывающей услугу организации осуществляется исключительно в соответствии с подпунктом б).

Установление факта нарушения требований Стандарта в соответствии с пунктом а) может осуществляться только муниципальными организациями Теучежского района.

Доля жалоб, проверочные действия по которым осуществляются в соответствии с подпунктом а), не может превышать 50% от общего числа жалоб на нарушение требований настоящего Стандарта, поступивших в течение календарного года.

15.4.7. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, осуществляется посредством проведения руководителем данной организации проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки установления факта нарушения требований стандарта организацией, оказывающей услугу, определяются в соответствии с поручением ответственного структурного подразделения администрации района.

По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель организации, оказывающей услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;

- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Стандарта, к ответственности в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;

- представляет ответственному структурному подразделению отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований стандарта и наказания ответственных сотрудников организации.

На основании данных отчета ответственное структурное подразделение может провести проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов предоставленного отчета.

15.4.8. Установление факта нарушения требований стандарта силами организации, оказывающей услугу, не влечет применения к руководителю муниципальной организации мер ответственности, указанных в разделе 6 настоящего Стандарта.

15.4.9. С целью установления факта нарушения требований стандарта ответственное структурное подразделение вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;

- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;

- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта

(при их согласии);

- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;

- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения требований стандарта в соответствии с жалобой заявителя.

15.4.10. По результатам осуществленных проверочных действий ответственное структурное подразделение:

а) готовит соответствующий Акт проверки организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта;

б) обеспечивает применение мер ответственности к организации, оказывающей услугу, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта за исключением случаев, указанных в п.5.4.9;

15.4.11. В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, но не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы, на имя заявителя должно быть направлено официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- установленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

- неустановленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

- принятые меры ответственности в отношении организации, оказывающей услугу, и отдельных сотрудников данной организации;

- принесение от имени ответственного структурного подразделения администрации района извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);

- о передаче материалов жалобы и результатов осуществления проверочных действий в органы государственной власти;

- иную информацию в соответствии с федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

15.5. Особенности обжалования нарушения стандарта несовершеннолетними

15.5.1. При подаче жалобы должностному лицу организации, оказывающей услугу, жалоба подается исключительно в устной форме.

15.5.2. Должностное лицо организации, оказывающей услугу, вправе уведомить родителей (законных представителей) заявителя о факте подачи жалобы и принятом им решении.

15.5.3. Расписка в получении жалобы, поданной должностному лицу организации, оказывающей услугу, не предоставляется.

15.5.4. Уведомление о мерах, предпринятых по факту приема жалобы заявителя, осуществляется в соответствии с п.5.3.7.10 настоящего раздела посредством уведомления родителей (законных представителей) заявителя.

15.5.5. Предоставление официального письма в соответствии с п.5.3.7.11 настоящего стандарта осуществляется на имя родителей (законных представителей) заявителя.

16. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги

16.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников организаций, оказывающих муниципальную услугу

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организаций, оказывающих услугу, устанавливаются руководителями данных организаций в соответствии с внутренними документами организаций и требованиями настоящего Стандарта.

16.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей организаций, оказывающих услугу

К ответственности за нарушение требований стандарта могут быть привлечены только руководители муниципальных организаций МО «Теучежский район» по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий ответственного структурного подразделения или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к руководителю муниципальной организации определяются Управлением образования администрации района, заключившим с данным руководителем трудовой договор.

Меры ответственности к руководителям организаций, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, должны быть установлены в размере, не меньшем чем:

- до 5 нарушений организацией требований стандарта в течение года – замечание;
- до 20 нарушений организацией требований стандарта в течение года – выговор;



- за 20 и более нарушений организацией требований стандарта в течение года – увольнение;

- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Актах проверки ответственного структурного подразделения администрации района по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – выговор;

- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в Актах проверки ответственного структурного подразделения администрации района по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – увольнение.

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после применения взыскания (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

Руководителям организаций, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, допустившим нарушение организацией требований стандарта в течение года более 10 раз, не может быть выплачена часть оплаты труда, зависящая от результатов деятельности (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

17. Регулярная проверка соответствия оказания услуги организацией требованиям стандарта

17.1. Регулярная проверка соответствия деятельности организаций, оказывающих муниципальную услугу, требованиям настоящего Стандарта (далее – регулярная проверка) проводится ответственным структурным подразделением не реже 1 раза в течение 3 лет, но не чаще 3 раз в год.

При проведении регулярной проверки ответственное структурное подразделение администрации района не должно вмешиваться в хозяйственную деятельность оказывающей услугу организации.

17.2. Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о ее проведении организации, оказывающей услугу.

17.3. Регулярная проверка проводится сотрудниками ответственного структурного подразделения в присутствии руководителя организации, оказывающей услугу (его заместителя).

17.4. В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации требованиям, указанным в разделах 3-5 настоящего Стандарта (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия);

17.5. По результатам проверки ответственное структурное подразделение  
- готовит Акт проверки для организации, оказывающей услугу, допустившей нарушение стандарта по устранению выявленных нарушений и привлечению к ответственности, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;

- обеспечивает привлечение к ответственности организации, оказывающей услугу и допустившей нарушение требований стандарта, ее руководителю, в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта.

17.6. Информация о результатах регулярной проверки в отношении каждой организации, деятельность которой подлежала проверке, должна быть опубликована на официальном сайте администрации района в сети Интернет не позднее 15 дней со дня проведения регулярной проверки.

Приложение  
к стандарту качества муниципальной  
услуги «Предоставление информации о текущей  
успеваемости учащихся, ведение электронного дневника и  
электронного журнала успеваемости»

\_\_\_\_\_  
(ФИО руководителя ответственного  
структурного подразделения)

от \_\_\_\_\_

(ФИО заявителя)

**Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги**

Я, \_\_\_\_\_,  
(ФИО заявителя)

проживающий по адресу \_\_\_\_\_,  
(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени \_\_\_\_\_  
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества бюджетной услуги \_\_\_\_\_,  
допущенное \_\_\_\_\_

(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)

в части следующих требований:

1. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие  
способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу \_\_\_\_\_ (да/нет)

обращение к руководителю организации, оказывающей услугу \_\_\_\_\_ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, о предпринятых мерах по факту получения  
жалобы \_\_\_\_\_ (да/нет)

2. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, об отказе в удовлетворении требований  
заявителя \_\_\_\_\_ (да/нет)

3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем  
организации, оказывающей услугу \_\_\_\_\_ (да/нет)

4. \_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_

6. \_\_\_\_\_

Копии имеющихся документов, указанных в п. 1-3 прилагаю к жалобе \_\_\_\_\_ (да/нет)

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО \_\_\_\_\_

паспорт серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

выдан \_\_\_\_\_

дата выдачи \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ подпись

контактный телефон \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ дата