

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
РЕСПУБЛИКА ХАКАСИЯ

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА  
ЧЕРНОГОРСКА



РОССИЯ ФЕДЕРАЦИЯЗЫ  
ХАКАС РЕСПУБЛИКА

ХАРАТАС ГОРОДТЫҢ УСТАА

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от \_\_\_\_\_ 2011г.

г.Черногорск

№ \_\_\_\_\_

Об утверждении административного регламента  
по предоставлению муниципальной услуги  
«Предоставление информации о текущей успеваемости  
учащегося, ведение электронного журнала успеваемости»

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации № 210-ФЗ от 27.07.2010 г. «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Администрации города Черногорска от 27.05.2011 № 1644-п «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг (исполнения муниципальных функций), в целях повышения качества исполнения и доступности муниципальных услуг в области образования, руководствуясь ст. 37 Устава муниципального образования город Черногорск,

### ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного журнала успеваемости» (приложение).
2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Черногорск».
3. Настоящее постановление вступает в силу с момента опубликования.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Ващенко А.Н., заместителя главы администрации г. Черногорска по социальным вопросам.

Глава города Черногорска

В.В.Белоногов

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель главы администрации  
по социальным вопросам

Ващенко А.Н.

Руководитель управления образованием  
администрации города Черногорска

Чернышева Е.Г.

Начальник юридического отдела

Трейзе Т.А.

Начальник общего отдела

Загузина Л.Н.

Тимченко  
4-10-42

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

**I. Общие положения**

Настоящий административный регламент (далее - Регламент) по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного журнала успеваемости» разработан в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создание комфортных условий для ее получения.

Регламент определяет порядок, последовательность действий (административных процедур) при исполнении муниципальной услуги.

В настоящем Регламенте используются следующие термины и определения:

- 1) муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления (далее - муниципальная услуга), - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления (далее - орган, предоставляющий муниципальные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований;
- 2) заявитель - физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий муниципальные услуги, либо в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;
- 3) административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги;
- 4) предоставление муниципальной услуги в электронной форме - предоставление муниципальной услуги с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе с использованием портала муниципальных услуг и других средств, включая осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями.

Регламент размещается на официальном сайте администрации города Черногорска: [chernogorsk.com](http://chernogorsk.com)

## **II. Стандарт предоставления муниципальной услуги.**

2.1. Наименование муниципальной услуги: предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного журнала успеваемости.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу:

- орган, ответственный за контроль и организацию предоставления муниципальной услуги – городское управление образованием администрации города Черногорска (далее - ГУО);
- муниципальный орган, непосредственно предоставляющий муниципальную услугу - общеобразовательные учреждения.

2.3. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих исполнение муниципальной услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного журнала успеваемости»:

- Конституция Российской Федерации от 12.12.1993г.;
- Закон Российской Федерации от 10.07.1992 N 3266-1 «Об образовании»;
- Закон Российской Федерации от 24.07.1998 N 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Устав города Черногорска, принят решением Совета депутатов города Черногорска от 28 июня 2005 г. N 38;
- «Положение о городском управлении образованием администрации города Черногорска», принят решением Совета депутатов г. Черногорска.

2.4. Описание конечного результата предоставления муниципальной услуги.

Результатом оказания услуги является:

- предоставление заявителю актуальной и достоверной информации в форме электронного журнала успеваемости в учреждениях, реализующих основную общеобразовательную программу начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, расположенных на территории города Черногорска, представляющего совокупность сведений следующего состава:
- сведения о ходе и содержании образовательного процесса, в том числе годовой календарный учебный график, расписание занятий на текущий учебный период, перечень изучаемых тем и содержание выдаваемых обучающемуся домашних заданий на уроках текущего учебного периода;
- 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.

2.5. Описание заявителей, имеющих право в соответствии с законодательством Российской Федерации на получение муниципальной услуги:

Получателями муниципальной услуги являются все заинтересованные лица – граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства. От имени заявителя могут выступать физические и юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени (далее – заявители).

2.6. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами,

принимаемыми в соответствии с иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

Предоставление муниципальной услуги является бесплатной для заявителей.

2.7. Порядок информирования о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.7.1. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется:

- в ГУО (приложение № 1 к Регламенту);
- непосредственно в общеобразовательных учреждениях (приложение № 2 к Регламенту);
- через официальный сайт ГУО <http://www.guo-chernogorsk.narod.ru> по предоставлению муниципальных услуг в электронном виде.

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

2.7.3. Для получения информации о ведении электронного журнала успеваемости обучающихся заинтересованные лица вправе обратиться:

- в устной форме лично в общеобразовательное учреждение;
- по телефону в общеобразовательное учреждение;
- по адресу электронной почты общеобразовательного учреждения.

2.7.4. Если информация, полученная в общеобразовательном учреждении, не удовлетворяет гражданина, то гражданин вправе в письменном виде или устно обратиться в адрес руководителя ГУО (адрес: 655152, г. Черногорск, ул. Советская, 64, тел.(8(39031)-2-27-66, E-mail: [upravobr@rambler.ru](mailto:upravobr@rambler.ru)).

2.7.5. Основными требованиями к информированию граждан являются:

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

2.7.6. Информирование граждан организуется следующим образом:

- индивидуальное информирование;
- публичное информирование.

2.7.7. Информирование проводится в форме:

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

2.7.8. Индивидуальное устное информирование граждан осуществляется сотрудниками ГУО, а также общеобразовательных учреждений при обращении граждан за информацией:

- при личном обращении;
- по телефону.

Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для передачи заявителю полного ответа на поставленные вопросы, а в случае необходимости с привлечением других специалистов.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий устное информирование, может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде, через Интернет, либо назначить другое удобное для гражданина время для устного информирования.

Звонки от граждан по вопросу информирования о порядке предоставления муниципальной услуги принимаются в соответствии с графиком работы ГУО или общеобразовательного учреждения.

2.7.9. Индивидуальное письменное информирование при обращении граждан в ГУО осуществляется путем почтовых отправлений.

Ответ направляется в письменном виде или по электронной почте (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении, или способа обращения заинтересованного лица за информацией).

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

2.7.10. Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации.

2.7.11. Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, размещении на официальном Интернет-сайте ГУО, официальных Интернет - сайтах общеобразовательных учреждений, путем использования информационных стендов, размещающихся в общеобразовательных учреждениях.

Информационные стенды в общеобразовательных учреждениях, предоставляющих услугу, оборудуются в доступном для получателя муниципальной услуги месте и содержат следующую обязательную информацию:

- адрес ГУО, номера телефонов, адрес электронной почты ГУО;

- процедуры предоставления муниципальной услуги в текстовом виде.

2.7.12. Обязанности должностных лиц при ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения граждан или организаций.

Сотрудник, осуществляющий прием и консультирование (по телефону или лично), должен корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. При информировании о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону, сотрудник ГУО, а также общеобразовательного учреждения, сняв трубку, должен представиться: назвать фамилию, имя, отчество, должность, название ГУО или наименование общеобразовательного учреждения.

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

При невозможности сотрудника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Информирование о ходе исполнения муниципальной услуги осуществляется сотрудниками с использованием средств Интернета, почтовой, телефонной связи, посредством электронной связи.

2.8. Сроки предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется круглогодично.

2.8.1. Сотрудник общеобразовательного учреждения принимает от гражданина заявление об оказании муниципальной услуги на предоставление информации о текущей успеваемости обучающегося, ведение электронного журнала.

Письменное обращение, поступившее в ГУО, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. В исключительных случаях руководитель ГУО вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

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

2.9. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.9.1. Для предоставления муниципальной услуги заявителю необходимо предоставить в ГУО письменное либо устное обращение.

2.9.2. Письменное обращения заявителей (в том числе переданное по электронным каналам связи) должно содержать в себе следующую информацию:

для заявителей – граждан: фамилию, имя, отчество, контактный телефон, почтовый либо электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, запрашиваемую информацию в рамках предоставления муниципальной услуги, личную подпись и дату;

для заявителей – юридических лиц: наименование юридического лица, почтовый либо электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, запрашиваемую информацию в рамках предоставления услуги, должность, фамилию, имя, отчество, подпись и дату.

Письменное обращение должно быть представлено на русском языке либо иметь надлежащим способом заверенный перевод на русский язык.

2.9.3. При обращении заявителей в устном порядке, заявителю необходимо представить документ, удостоверяющий личность, указать какая информация необходима заявителю, а также номера контактных телефонов, по которым можно связаться с заявителем.

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

Письменное обращение заявителя для предоставления муниципальной услуги оформляется заявителем в форме заявления (приложение №3 к Регламенту), в котором в обязательном порядке должно быть указано:

- наименование органа, в которое направляет письменное обращение;
- фамилия, имя, отчество, соответствующего руководителя общеобразовательного учреждения;
- должность соответствующего лица общеобразовательного учреждения;
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;
- почтовый адрес, по которому должностным лицом общеобразовательного учреждения должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, контактный телефон;
- изложение сути обращения;
- личная подпись заявителя;
- дата обращения.

Письменное обращение может быть написано разборчиво от руки или оформлено в печатном виде.

Если заявитель желает отказаться от предоставления муниципальной услуги, необходимо в общеобразовательное учреждение направить письменное обращение в форме заявления (приложение №4 к Регламенту), в котором указываются сведения, описанные в п.п. 2.10.

2.11. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- неполный объем документов для представления услуги или неправильное оформление документов, предоставленных заинтересованным лицам;
- услуга не предоставляется в случае, если запрашиваемая заявителем информация не относится к текущей успеваемости обучающегося, ведении электронного журнала успеваемости в учреждениях, реализующих основную общеобразовательную программу начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, расположенных на территории города Черногорска.

2.12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

- 2.12.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется ежедневно в течение всего рабочего времени общеобразовательных учреждений и ГУО.
- 2.12.2. Место предоставления муниципальной услуги включает в себя места для ожидания, приема заявителей, которые оборудованы стульями (креслами) и столами, и обеспечиваются писчей бумагой и письменными принадлежностями (для записи информации).
- 2.12.3. Рабочее место должностного лица в помещении для приема заявителей оборудовано персональным компьютером с обеспеченным доступом к электронным справочно-правовым системам, с возможностью печати и выхода в Интернет, телефонной связью.
- 2.12.4. В помещении, в котором осуществляется прием заявителей, предусматривается оборудование доступных мест общего пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей.
- 2.12.5. В местах предоставления муниципальной услуги на видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и должностных лиц.
- 2.12.6. Места предоставления муниципальной услуги оборудуются средствами пожаротушения, оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации и средствами оказания первой медицинской помощи.

### **III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.**

- 3.1. Процесс получения муниципальной услуги включает в себя ряд процедур, блок-схема которых приведена в приложении № 3 Регламента.
- 3.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляет персонал в соответствии со штатным расписанием, соответствующим типу и виду общеобразовательного учреждения. Ответственный за предоставление муниципальной услуги – руководитель общеобразовательного учреждения на территории города Черногорска.
- 3.3. Предоставляемая муниципальная услуга должна соответствовать требованиям действующего законодательства Российской Федерации. Для исполнения муниципальной услуги необходимы:
- нормативные правовые документы в сфере образования;
  - локальные (внутренние) нормативные акты общеобразовательных учреждений.
- 3.4. Предоставляемая муниципальная услуга включает в себя выполнение следующих административных процедур:
- прием и регистрация документов от заявителя;
  - рассмотрение письменного обращения заявителя;
  - направление письменного обращения по результатам их рассмотрения на исполнение по принадлежности;
  - подготовка и направление ответов заявителям, обоснование отказа от предоставления муниципальной услуги.
- Основанием для начала административного действия по приему и регистрации документов от заявителя является личное обращение, поступившее по почте или в электронном виде в общеобразовательное учреждение по вопросу предоставления

информации о текущей успеваемости обучающегося и электронного журнала успеваемости на территории города Черногорска. Должностное лицо осуществляет прием и регистрацию письменных обращений:

- принимает и регистрирует документы;
- на втором экземпляре письменного обращения ставит подпись и дату приема документов от заявителя (при личном обращении);
- регистрирует письменное обращение в соответствующем журнале регистрации письменных обращений;
- направляет письменное обращение на рассмотрение руководителю общеобразовательного учреждения.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в общеобразовательное учреждение.

Результатом исполнения административного действия является направление обращения заявителя на рассмотрение руководителю общеобразовательного учреждения.

Основанием для начала административного действия по рассмотрению письменного обращения заявителя является его прием и регистрация.

Руководитель общеобразовательного учреждения:

- определяет должностное лицо общеобразовательного учреждения, ответственного за рассмотрение обращения и подготовку ответа заявителю (далее – исполнитель);

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

Исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- готовит проект ответа на письменное обращение в порядке делопроизводства, представляет на подпись руководителя общеобразовательного учреждения.

После подписания ответа на письменное обращение заявителем руководителем общеобразовательного учреждения должностное лицо направляет его заявителю. Ответ на обращение, поступившее в общеобразовательное учреждение по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в письменном обращении.

#### **IV. Формы контроля за исполнением административного регламента.**

4.1. Мероприятие по контролю за исполнением Регламента проводятся в форме плановых и оперативных проверок.

Контроль за исполнением Регламента осуществляется ГУО и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Периодичность проведения плановых проверок определяется руководителем ГУО.

4.1.1. Плановые проверки проводятся в соответствии с планом работы ГУО на текущий год.

4.1.2. Оперативные проверки проводятся в случае поступления в ГУО обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушение их прав и законных интересов, а также для проверки исполнения предписаний об устранении выявленных нарушений.

4.1.3. Для проведения проверки ГУО создает комиссию в составе председателя и ее членов. Число членов комиссии по проверке составляет не менее 3 человек.

4.1.4. Для выбора учреждений, включаемых в план-график контрольной деятельности, используются следующие критерии:

- дата проведения последнего планового мероприятия по контролю в отношении данной организации;
- количество выявленных нарушений законодательства в области образования за предшествующий 5-летний период, полнота и своевременность устранения выявленных нарушений.

4.1.5. При проведении мероприятия по контролю у общеобразовательных учреждений могут быть затребованы следующие документы и материалы:

- договоры с родителями об оказании услуги;
- классные журналы;
- документы, регламентирующие осуществление образовательного процесса;
- документы, регламентирующие осуществление текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся.

4.1.6. Контроль осуществляется на основании приказа руководителя ГУО.

4.1.7. Результаты проверки по контролю за исполнением Регламента доводятся до общеобразовательных учреждений в письменной форме.

4.2. Ответственность должностных лиц за принимаемые (осуществляемые) решения и действия (бездействие).

4.2.1. Должностные лица, ответственные за исполнение Регламента, несут персональную ответственность за соблюдение порядка его исполнения.

4.2.2. Персональная ответственность должностных лиц, ответственных за исполнение Регламента, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.2.3. Должностные лица, по вине которых допущены нарушения положений Регламента, несут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

## **V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих.**

5.1 Порядок обжалования действия (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении муниципальной услуги определяется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации (Федеральный Закон от 2 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»).

5.2. Обжаловать нарушение требований Регламента предоставления муниципальной услуги может любое лицо, являющееся получателем муниципальной услуги. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение Регламента могут родители (законные представители). Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.3. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований качества муниципальной услуги, при условии его дееспособности может обжаловать нарушение Регламента следующими способами:

- указание на нарушение требований Регламента сотруднику учреждения, оказывающего услугу;
- жалоба на нарушение требований Регламента должностному лицу учреждения, оказывающего услугу;
- жалоба на нарушение требований Регламента в ГУО.

Жалоба (в устной или письменной форме) регистрируется в журнале входящих документов ГУО.

5.4. При выявлении нарушения требований, установленных Регламентом, заявитель вправе указать на это сотруднику учреждения, оказывающего услугу, с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Регламента было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которого он представляет). При невозможности, отказе или неспособности сотрудника учреждения, оказывающего услугу, устранить допущенное нарушение требований Регламента и (или) принести извинения заявитель может использовать иные способы обжалования. Обжалование в форме указания на нарушение требований Регламента сотруднику учреждения, оказывающего услугу, не является обязательным для использования иных предусмотренных Регламентом способов обжалования.

5.5. При выявлении нарушения требований, установленных Регламентом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к должностному лицу учреждения, оказывающего услугу. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу учреждения, оказывающего услугу, может быть осуществлено в письменной или устной форме. Учреждение, оказывающее услугу, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

5.6. Обращение заявителя с жалобой на действия (бездействие) педагогического работника учреждения, оказывающего услугу, осуществляется только в письменной форме. Должностное лицо учреждения, оказывающего услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований Регламента и удовлетворению требований заявителя;
- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

5.7. Должностное лицо учреждения, оказывающего услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям Регламента, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам, а также по иным причинам. В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя учреждение, оказывающее услугу, должно в день подачи жалобы предоставить официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество заявителя;
- фамилия, имя, отчество лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование учреждения, принявшего жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- причины отказа в удовлетворении требований заявителя.

5.8. При личном обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований Регламента и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного) должностное лицо учреждения, оказывающего услугу, должно совершить следующие действия:

- совместно с заявителем и при его помощи удостовериться в наличии факта нарушения требований Регламента (в случае возможности его фиксации на момент подачи жалобы заявителем);
- совместно с заявителем и при его помощи установить сотрудников, которые, по мнению заявителя, ответственны за нарушение требований Регламента (в случае персонального нарушения требований Регламента);
- по возможности организовать устранение зафиксированного нарушения требований Регламента в присутствии заявителя;
- принести извинения заявителю от имени учреждения за имевший место факт нарушения требований Регламента, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет), в случае, если такое нарушение имело место;
- провести дополнительные служебные расследования, если требования заявителя не были полностью удовлетворены;
- предоставить заявителю расписку в получении жалобы (расписка должна содержать следующую информацию: фамилия, имя, отчество заявителя; фамилия, имя, отчество лица, которого он представляет; адрес проживания заявителя; контактный телефон; наименование учреждения, принявшего жалобу; содержание жалобы заявителя; дату и время фиксации нарушения заявителем; факты нарушения требований Регламента, совместно зафиксированные заявителем и ответственным сотрудником учреждения; фамилия, имя, отчество лица, допустившего нарушение требований Регламента (при персональном нарушении) - по данным заявителя либо согласованные данные; нарушения требований Регламента, устраненные непосредственно в присутствии заявителя; подпись должностного лица; печать учреждения; подпись заявителя, удостоверяющую верность указанных данных);
- провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований Регламента, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;
- при отсутствии фактов нарушения требований Регламента данное заявление далее не рассматривается;
- устранить нарушения требований Регламента, зафиксированные совместно с заявителем;
- применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований Регламента;
- 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);
- по просьбе заявителя в течение 3 дней со дня уведомления предоставить ему в виде официального письма информацию, о которой заявитель был уведомлен;
- принести извинения заявителю (лицу, в отношении которого было допущено нарушение требований Регламента) от имени учреждения за имевший место факт нарушения требований Регламента, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет), в случае, если такие извинения не были принесены ранее.

5.9. В случае отказа учреждения, оказывающего услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя либо в случае нарушения сроков заявитель может использовать иные способы обжалования.

5.10. При выявлении нарушения требований, установленных Регламентом, заявитель может обратиться с жалобой устно или письменно на допущенное нарушение в ГУО на имя руководителя.

Проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований Регламента (далее - проверочные действия) осуществляет ГУО, за исключением случаев, когда обжалуются действия (бездействие) самого ГУО. Если в жалобе обжалуются действия (бездействие) ГУО, проверочные действия осуществляются в форме служебного расследования в соответствии с Регламентом администрации города Черногорска.

5.11. Заявителю может быть отказано в осуществлении проверочных действий в соответствии с установленным Регламентом порядком в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;
- содержание жалобы не относится к требованиям Регламента.

5.12. 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.

5.13. ГУО может осуществить проверочные действия:

- посредством поручения руководителю общеобразовательного учреждения, жалоба на которое была подана заявителю, для установления факта нарушения отдельных требований Регламента и выявления ответственных за это сотрудников;
- собственными силами.

5.14. Осуществление проверочных действий по жалобам, содержащим указание на наличие официального отказа общеобразовательного учреждения, оказывающего услугу, от удовлетворения требований заявителя либо на действия (бездействие) руководителя общеобразовательного учреждения, осуществляется ГУО.

5.15. По результатам проведения проверки и (или) служебного расследования руководитель общеобразовательного учреждения, оказывающего услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований Регламента, на которые было указано в жалобе заявителя;
- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Регламента, к ответственности в соответствии с действующим законодательством;
- представляет в ГУО отчет об установленных и не установленных фактах нарушения отдельных требований Регламента с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований Регламента и наказания ответственных сотрудников учреждения.

5.16. На основании данных отчета ГУО может провести проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов представленного отчета.

5.17. С целью установления факта нарушения требований Регламента ГУО вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;
- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;
- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований Регламента (при их согласии);

- проверить текущее выполнение требований Регламента, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;
- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения Регламента.

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

5.19. По результатам осуществленных проверочных действий ГУО:

- готовит соответствующий акт проверки общеобразовательного учреждения, оказывающего услугу, допустившего нарушение;
- обеспечивает применение мер административной воздействия к руководителю общеобразовательного учреждения, оказывающему услугу, ее руководителю.

5.20. В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, на имя заявителя должно быть направлено официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- установленные факты нарушения требований Регламента, о которых было сообщено заявителем;
- неустановленные факты нарушения требований Регламента, о которых было сообщено заявителем;
- принятые меры административного воздействия в отношении общеобразовательного учреждения, оказывающего услугу, и отдельных сотрудников данного учреждения;
- принесение от имени ГУО извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований Регламента (в случае установления фактов нарушения требований Регламента);
- о передаче материалов жалобы и результатов осуществления проверочных действий в органы местного самоуправления;
- иную информацию в соответствии с федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

5.21. Меры ответственности за нарушение требований Регламента к руководителям общеобразовательных учреждений, оказывающих услугу, могут быть применены по результатам установления имевшего место факта нарушения требований Регламента на основании акта, составленного по результатам проверочных действий или судебного решения.

5.22. Меры ответственности за нарушение требований Регламента к руководителю общеобразовательного учреждения определяются ГУО.

**Прием граждан  
в Городском управлении образованием администрации города  
Черногорска**

Адрес:

655162, г. Черногорск, ул. Советская, д. 64

Адрес электронной почты отдела:

[upravobr@rambler.ru](mailto:upravobr@rambler.ru)

Контактные телефоны:

Приемная ГУО: (839031) 2-27-66;

Факс: (839031) 2-27-66;

Заместитель руководителя ГУО: (839031) 2-30-16

Часы работы:

понедельник - пятница с 8.00 до 17.00

Перерыв:

с 12.00 час. до 13.00 час.

Выходные дни: суббота, воскресенье

**Информация  
о местонахождении, электронных адресах, телефонах, муниципальных  
образовательных учреждений**

Наименование	Ф.И.О. руководителя	Телефон	Адрес эл.почты	Адрес сайта	Фактический адрес
МОУ "СОШ № 1"	Кантеева Оксана Викторовна	(839031) 6-41-01	<u><a href="mailto:School-19-040@yandex.ru">School-19-040@yandex.ru</a></u>	naschalshkola.narod.ru	655162 Республика Хакасия, г. <b>Черногорск</b> , ул. Горная, 96
МОУ "НОШ №3"	Миронова Людмила Александровна	(839031) 2-43-20.	<u><a href="mailto:School_19_041@mail.ru">School_19_041@mail.ru</a></u>	<u><a href="http://School3rx.narod.ru">School3rx.narod.ru</a></u>	655162 Республика Хакасия, г. <b>Черногорск</b> , ул.М. Горького, 3
МОУ "СОШ №4"	Буроякова Ирина Васильевна	(839031) 2-05-90	<u><a href="mailto:Shkola-nomer-4@yandex.ru">Shkola-nomer-4@yandex.ru</a></u>	www.oash4.narod.ru	655151 Республика Хакасия, г. <b>Черногорск</b> , ул. Октябрьская, 82.
МОУ "СОШ №5"	Дыгдала Елена Владимировна	(839031) 2-17-74	<u><a href="mailto:Schooldost5@yandex.ru">Schooldost5@yandex.ru</a></u>	www.schooldost5.narod.ru	655158 Республика Хакасия, г. <b>Черногорск</b> , 30 лет Победы, 93
МОУ "ООШ №6"	зам.директора по УВР Коломиец Виктория Игоревна	(839031) 6-41-06	<u><a href="mailto:School_19_06@mail.ru">School_19_06@mail.ru</a></u>	–	655158 Республика Хакасия, г. <b>Черногорск</b> , ул. Фрунзе, 17
МОУ "СОШ №7"	Киселева Наталья Владимировна	(839031) 6-45-07	<u><a href="mailto:School_19_043@mail.ru">School_19_043@mail.ru</a></u>	www.School7rh.narod.ru	655162 Республика Хакасия, г. <b>Черногорск</b> , ул.Богдана Хмельницкого, 1.
МОУ "СОШ №9"	Богодухова Татьяна Михайловна	(839031) 6-34-89	<u><a href="mailto:School_19_044@mail.ru">School_19_044@mail.ru</a></u>	www.moy.sosh9.ucoz.ru	655158 Республика Хакасия, г. <b>Черногорск</b> , Ул. Парковая, 16
МОУ "ООШ №13"	зам.директора по УВР Шамаева Светлана Геннадьевна	(839031) 2-18-76	<u><a href="mailto:School_19_045@mail.ru">School_19_045@mail.ru</a></u>	–	655158 Республика Хакасия, г. <b>Черногорск</b> , ул. Богграда, 3
МОУ "СОШ №15"	Иванова Наталья Алексеевна	(839031) 6-30-84	<u><a href="mailto:School_15_050@mail.ru">School_15_050@mail.ru</a></u>	school15050.narod.ru	655158 Республика Хакасия, п. Пригорск, 1а
МОУ "СОШ №16" имени Карбышева	Хамедов Равиль Викторович	(839031) 2-28-63	<u><a href="mailto:School_19_048@mail.ru">School_19_048@mail.ru</a></u>	newland1beclub.lv	655158 Республика Хакасия, г. <b>Черногорск</b> , Мира, 1а
МОУ "Гимназия"	Радеева Галина Тихоновна	(839031) 2-32-77	<u><a href="mailto:Schoolgimn@mail.ru">Schoolgimn@mail.ru</a></u>	http://www.gymnas	655158 Республика Хакасия, г. <b>Черногорск</b> ,

				iumstar.ru /	ул. Пушкина, 7а
<b>МОУ "Лицей"</b>	Малюченко Светлана Михайловна	(839031) 2-31-86	<u>Ch_licey@mail.ru</u>	Ch- licey.nm.r u	655158 Республика Хакасия, г. <b>Черногорск</b> , пр. Космонавтов, 21а
<b>МОУ "СОШ №19"</b>	Светова Светлана Александровна	(839031) 3-09-28	<u><b>School 19 0 50@mail.ru</b></u>	parallel19 .ucoz.ru	655158 Республика Хакасия, г. <b>Черногорск</b> , ул. Чапаева, 49А
<b>МОУ «СОШ №20»</b>	Салангина Елена Викторовна	(839031) 2-55-07	<u><b>School 19 0 51@mail.ru</b></u>	shpd20.na rod.ru	655158 Республика Хакасия, г. <b>Черногорск</b> , Ул. Калинина, 28а

**Заявление**  
родителей (законных представителей) на предоставление информации о  
текущей успеваемости их ребенка в форме электронного журнала

Директору \_\_\_\_\_  
наименование учреждения

Ф.И.О. директора

Родителя (законного представителя):

Фамилия \_\_\_\_\_

Имя \_\_\_\_\_

Отчество \_\_\_\_\_

Паспорт \_\_\_\_\_

выдан \_\_\_\_\_

зарегистрированного по адресу:

\_\_\_\_\_

проживающего по адресу:

\_\_\_\_\_

контактный телефон

**Заявление**

Прошу предоставлять информацию о текущей успеваемости моего  
сына(дочери) \_\_\_\_\_,

(фамилия, имя, отчество)

обучающегося в \_\_\_\_\_ классе, в электронном журнале по следующему

адресу электронной почты \_\_\_\_\_

( адрес электронной почты)

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_

(подпись)

**Заявление**  
родителей (законных представителей) о прекращении предоставления информации о текущей успеваемости их ребенка в форме электронного журнала

Директору \_\_\_\_\_  
наименование учреждения  
Ф.И.О. директора  
Родителя (законного представителя):  
Фамилия \_\_\_\_\_  
Имя \_\_\_\_\_  
Отчество \_\_\_\_\_  
Паспорт \_\_\_\_\_  
выдан \_\_\_\_\_  
зарегистрированного по адресу:  
\_\_\_\_\_  
проживающего по адресу:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ **контактный телефон** \_\_\_\_\_

**Заявление**

Прошу отменить предоставление информации о текущей успеваемости моего сына (дочери)

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

обучающегося в \_\_\_\_ классе, через электронную почту и предоставлять ее в традиционной форме (школьного дневника обучающегося).

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ года

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Блок-схема  
предоставления муниципальной услуги  
по предоставлению информации о текущей успеваемости обучающегося,  
ведению электронного журнала успеваемости

