



**Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение**

**«Средняя школа № 76» Свердловского района г. Красноярск**

660079, г. Красноярск, ул. 60 лет Октября, 81, тел.: 217-99-27  
сайт: 76школа.рф e-mail: krschool\_76@mail

**Порядок оказания муниципальной услуги  
«Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося в муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении, ведении дневника и журнала успеваемости»**

**Раздел 1. Общие положения**

**1.1. Предмет регулирования порядка**

1.1.1. Порядок муниципального бюджетного образовательного учреждения по предоставлению услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение дневника и журнала успеваемости» (далее – 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 настоящего порядка являются отношения, возникающие между заявителями и муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением (далее – МАОУ СШ 76), 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 Красноярск, являющиеся родителями (законными представителями) несовершеннолетних детей, обучающихся в МБОУ; совершеннолетние обучающиеся МАОУ СШ 76.

**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 настоящим порядком.

1.3.2. Сведения о месте нахождения МАОУ СШ 76, предоставляющем услугу: 660079, г. Красноярск, ул. 60 лет Октября, 96; телефон 217-99-27; время работы: с 9:00 до 17-00; электронная почта: 76школа.рф.

1.3.3. Услуга предоставляется в течение учебного года.

1.3.4. Для получения информации о предоставлении услуги заявители вправе обратиться в МАОУ СШ 76:

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

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 должен сообщить наименование МАОУ СШ 76, 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 МАОУ СШ 76, 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 МАОУ СШ 76, реализующем 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:

- Конституцией Российской Федерации, принятой всенародным голосованием 12 декабря 1993 года;
- Федеральным законом от 24.07.1998 N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" ("Собрание законодательства Российской Федерации", N 31, ст. 3802, 03.08.1998);
- Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде», «Собрание законодательства Российской Федерации», 28.12.2009 г., № 52 (часть II);

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (вместе с «Правилами разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций», «Правилами разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг», «Правилами проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг»);
- Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных" ("Российская газета" - Федеральный выпуск, N 4131, 09.07.2006);
- Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета", N 168, 30.07.2010);
- Федеральным законом от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";
- Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»<sup>4</sup>
- приказом Министерства образования и науки РФ от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования»
- настоящим порядком.

## 2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления услуги

2.6.1. Для предоставления услуги заявитель представляет в учреждение заявление, 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 настоящего порядка;
- если заявитель не имеет права доступа к персональным данным обучающегося;
- отказа заявителя от предоставления услуги.

## 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 МАОУ СШ 76, предоставляющих услугу, 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. Заявитель обращается в МАОУ СШ 76 о предоставлении интересующей информации, заполняет заявление, изложив суть своего вопроса в письменной форме и (или) с помощью электронной почты.

3.1.2. После получения, обработки и регистрации заявления МАОУ СШ 76 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 МАОУ СШ 76 или по почте.

#### **3.2. Порядок предоставления услуги в МАОУ СШ 76 (через ЭлЖур)**

3.2.1. Для предоставления услуги в МАОУ СШ 76 вводится электронный обмен данными между специалистом, ответственным за ведение журнала и дневника, и пользователями (педагогическими работниками и родителями/законными представителями).

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 учащих 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 ЭлЖура

3.3.1. Право доступа пользователей к разделам базы данных журнала и дневника устанавливается в соответствии с возможностями программного продукта и определяется директором МАОУ СШ 76.

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

- пользователи (педагогические работники, классные руководители, заместители директора) МАОУ СШ 76 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 МАОУ СШ 76;
- по содержанию материалов, размещенных в журнале и дневнике, – с заместителями директора МАОУ СШ 76.

3.3.5. МАОУ СШ 76 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 МАОУ СШ 76, принимая заявление, 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.

### 3.5. Особенности предоставления услуги при отсутствии электронных форм дневника и журнала.

3.5.1. Ответственные за ведение журнала, сроки и порядок его заполнения, а также порядок работы с дневниками учащихся определяются Положением о ведении журнала в ОУ, Положением о ведении дневника.

3.5.2. Порядок получения информации об успеваемости в журнале определяется данным регламентом. Информация в дневнике является открытой для заявителя-родителя.

### 3.6. Особенности предоставления услуги для инвалидов и маломобильных граждан.

Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются преимущественно на нижних этажах зданий. Для инвалидов должны обеспечиваться:

- условия для беспрепятственного доступа в помещение учреждения;
- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположено помещение учреждения, а также входа в помещение и выхода из него, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски.

Специалисты учреждения, на которых решением директора возложена обязанность, оказывают инвалидам помощь в преодолении барьеров, мешающих получению ими информации о муниципальных услугах наравне с другими лицами.

Для приема граждан, обратившихся за получением муниципальной услуги, выделяются отдельные помещения, снабженные соответствующими указателями. Рабочие кабинеты специалистов учреждения оснащаются настенной вывеской с указанием наименования кабинета. Указатели должны быть четкими, заметными и понятными, с дублированием необходимой для инвалидов звуко-



вой либо зрительной информации, или предоставлением текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами, обеспечиваются бланками заявлений, раздаточными информационными материалами, письменными принадлежностями.

Специалисты учреждения при необходимости оказывают инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления муниципальной услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения муниципальной услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения муниципальной услуги действий.

Места ожидания предоставления муниципальной услуги оборудуются стульями, кресельными секциями или скамьями. В местах ожидания предоставления муниципальной услуги предусматриваются доступные места общественного пользования (туалеты).

Места предоставления муниципальной услуги оборудуются средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации. На видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников учреждения.

В учреждении обеспечивается:

- допуск на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по учреждению;
- допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, установленных федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;
- предоставление инвалидам по слуху услуги с использованием русского жестового языка, в том числе специалистами диспетчерской службы видеотелефонной связи для инвалидов по слуху Красноярского края.

Услуги диспетчерской службы для инвалидов по слуху предоставляет оператор-сурдопереводчик Красноярского регионального отделения Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих», который располагается по адресу: г. Красноярск, ул. Карла Маркса, д. 40 (второй этаж).

Режим работы: ежедневно с 09.00 до 18.00 часов (кроме выходных и праздничных дней). Телефон/факс: 8 (391) 227-55-44.

Мобильный телефон (SMS): 8-965-900-57-26, E-mail: [kraivog@mail.ru](mailto:kraivog@mail.ru), Skype: kraivog. ooVoo: kraivog.».

#### **Раздел 4. Порядок и формы контроля за предоставлением услуги**

4.1. Плановый контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги, осуществляет директор или уполномоченные лица МАОУ СШ 76.

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. Директор МАОУ СШ 76 проводит проверку полноты и качества предоставления услуги специалистом МАОУ СШ 76.

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 МАОУ СШ 76 несет персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности совершения административных действий.

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

5.1. Действия (бездействие), решения МАОУ СШ 76 либо должностных лиц МАОУ СШ 76, осуществляемые и принимаемые в ходе предоставления услуги, могут быть обжалованы заявителями в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является индивидуальное или коллективное обращение (жалоба), которое подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме по адресу электронной почты МАОУ СШ 76, предоставляющего услугу.

Жалобы на решения, принятые директором МАОУ СШ 76, подаются в управление образования города Красноярска.

5.3. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или направить ее через своего представителя.

Жалоба может быть направлена по почте, по электронной почте, с использованием сайта МАОУ СШ 76, официального сайта Администрации города Красноярска, регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Жалоба заявителя должна содержать следующую информацию:

- наименование МАОУ СШ 76, предоставляющего услугу, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) директора МАОУ СШ 76, либо специалиста или пользователя, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) МАОУ СШ 76 либо должностного лица МАОУ СШ 76;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) МАОУ СШ 76 или должностного лица МАОУ СШ 76. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. 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, в том числе в электронной форме;

- 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.

5.6. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах;

- отказ в удовлетворении жалобы.

5.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.7 настоящего порядка, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.9. Ответ на письменную жалобу по существу не дается в следующих случаях:

если в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, при этом сообщается заявителю о недопустимости злоупотребления правом;

если письменной жалобы не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель

вправе вновь направить жалобу в МАОУ СШ 76, управление образования Администрации города Красноярска, Администрацию города Красноярска или соответствующему должностному лицу.

5.10. 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 Российской Федерации.

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

Директор МАОУ СШ № 76



О. Н. Гурина



