

## УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА ПЕНЗЫ

**ПРИКАЗ**  
от 29 июня 2012 г. N 166

### **ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ТЕКУЩЕЙ УСПЕВАЕМОСТИ УЧАЩЕГОСЯ, ВЕДЕНИЕ ЭЛЕКТРОННОГО ДНЕВНИКА И ЭЛЕКТРОННОГО ЖУРНАЛА УСПЕВАЕМОСТИ", ПРЕДОСТАВЛЯЕМОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ФУНКЦИИ И ПОЛНОМОЧИЯ УЧРЕДИТЕЛЯ ОСУЩЕСТВЛЯЕТ УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА ПЕНЗЫ**

Список изменяющих документов  
(в ред. Приказов Управления образования г. Пензы  
от 13.02.2014 N 31, от 09.06.2014 N 195,  
от 18.05.2015 N 129, от 17.11.2015 № 311)

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (с изм. и доп.), постановлением администрации города Пензы от 16.11.2012 N 1422 "Об утверждении реестра муниципальных услуг города Пензы", руководствуясь Положением об Управлении образования города Пензы, приказываю:

1. Утвердить Административный регламент муниципальной услуги "Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося в муниципальном образовательном учреждении, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости", предоставляемой образовательными учреждениями, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет Управление образования города Пензы (далее - Регламент) согласно приложению к настоящему Приказу.

(п. 1 в ред. Приказа Управления образования г. Пензы от 18.05.2015 N 129)

2. Направить данный Регламент в учреждения, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет Управление образования города Пензы для использования в работе.

(в ред. Приказа Управления образования г. Пензы от 09.06.2014 N 195)

3. Разместить данный Регламент на официальном сайте администрации города Пензы, Управления образования города Пензы и на сайтах учреждений, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет Управление образования города Пензы.

(в ред. Приказа Управления образования г. Пензы от 09.06.2014 N 195)

4. Опубликовать настоящий приказ в средствах массовой информации города Пензы.

5. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник Управления образования  
Ю.А.ГОЛОДЯЕВ

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ТЕКУЩЕЙ  
УСПЕВАЕМОСТИ УЧАЩЕГОСЯ В МУНИЦИПАЛЬНОМ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ  
УЧРЕЖДЕНИИ, ВЕДЕНИЕ ЭЛЕКТРОННОГО ДНЕВНИКА И ЭЛЕКТРОННОГО  
ЖУРНАЛА УСПЕВАЕМОСТИ", ПРЕДОСТАВЛЯЕМОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМИ  
УЧРЕЖДЕНИЯМИ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ФУНКЦИИ И ПОЛНОМОЧИЯ  
УЧРЕДИТЕЛЯ ОСУЩЕСТВЛЯЕТ УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ  
ГОРОДА ПЕНЗЫ**

Список изменяющих документов  
(в ред. Приказов Управления образования г. Пензы  
от 13.02.2014 N 31, от 09.06.2014 N 195,  
от 18.05.2015 N 129, от 17.11.2015 № 311)

**I. Общие положения**

**1. Предмет регулирования.**

Административный регламент муниципальной услуги "Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося в муниципальном образовательном учреждении, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости", предоставляемой образовательными учреждениями, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет Управление образования города Пензы" (далее - Услуга, Регламент), устанавливает порядок, определяет сроки и последовательность административных процедур и административных действий образовательных учреждений, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет Управление образования города Пензы, их структурных подразделений и должностных лиц, порядок взаимодействия с физическими и юридическими лицами, органами государственной власти и органами местного самоуправления, а также общественными объединениями, и разработан в целях повышения качества предоставления данной Услуги.

(п. 1 в ред. Приказа Управления образования г. Пензы от 18.05.2015 N 129)

**2. Круг заявителей.**

Физические и юридические лица, заинтересованные в предоставлении Услуги (далее - заявители).

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, а также при наличии согласия на обработку персональных данных.

**3. Учреждения, предоставляющие Услугу.**

Услугу предоставляют муниципальные бюджетные, муниципальные автономные и муниципальные казенные образовательные учреждения, подведомственные Управлению образования города Пензы (далее - Учреждения).

Режим работы Учреждений (общеобразовательных, дошкольных, дополнительного образования) определяется в соответствии с Уставом Учреждения на основании действующего законодательства об образовании.

Учебный год в Учреждении начинается 1 сентября. Если 1 сентября приходится на выходной день, учебный год начинается в первый, следующий за ним рабочий день.

Общеобразовательные Учреждения работают по графику пяти - или шестидневной рабочей недели в одну-две смены. Занятия должны начинаться не ранее 8.00 часов, заканчиваться - не позднее 19.00 часов.

Годовой календарный учебный график, определяющий сроки начала и окончания учебных

четвертей и каникул, разрабатывается и утверждается Учреждением ежегодно.

3.1. Полный перечень юридических адресов Учреждений, подведомственных Управлению образования города Пензы, находится на официальном сайте Управления <http://www.guoedu.ru>.

3.2. Управление образования города Пензы находится по адресу: 440026, г. Пенза, ул. Володарского, д. 5. Справочный телефон: (8412) 56-02-20, факс: (8412) 52-20-72. Адрес официального сайта Управления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": <http://www.guoedu.ru/>. Адрес электронной почты: [info@guoedu.ru](mailto:info@guoedu.ru).

(в ред. Приказа Управления образования г. Пензы от 09.06.2014 N 195)

Режим работы с 9.00 до 18.00, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Телефон: 56-02-20.

4. Перечень информации, предоставляемой в рамках оказания Услуги:

- текущая успеваемость учащегося,
- результаты проверочных и контрольных работ учащегося,
- результаты четвертной, полугодовой, годовой аттестации учащегося,
- результаты государственной итоговой аттестации учащегося.

(в ред. Приказа Управления образования г. Пензы от 09.06.2014 N 195)

4.1. Услуга предоставляется также посредством размещения требуемой информации на Образовательном портале Пензенской области ([www.edu-penza.ru](http://www.edu-penza.ru)), с разграничением прав доступа к ней конкретных заявителей. Регламент работы Образовательного портала Пензенской области утверждается Министерством образования Пензенской области.

4.2. На Образовательном портале Пензенской области для ознакомления получателей муниципальной услуги размещаются, с разграничением прав доступа к ним конкретных заявителей:

- электронный дневник учащегося;
- электронный журнал класса.

5. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления Услуги, сведений о ходе ее предоставления.

Предоставление Услуги направлено на реализацию прав граждан на получение общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования по основным общеобразовательным программам в образовательных учреждениях, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет Управление образования города Пензы.

Конечным результатом оказания Услуги является предоставление информации о текущей успеваемости учащегося в муниципальном образовательном учреждении, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости в образовательных учреждениях, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет Управление образования города Пензы.

(п. 5 в ред. Приказа Управления образования г. Пензы от 18.05.2015 N 129)

5.1. Основными требованиями к информированию заявителей о правилах предоставления Услуги (далее - информирование) являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования;
- наглядность форм предоставляемой информации (при письменном информировании);
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

5.2. Информирование заявителей о предоставлении Услуги проводится в форме:

- ознакомления с информационными материалами, размещенными на официальном сайте Учреждения в сети Интернет;
- индивидуального устного или письменного информирования, публичного устного или письменного информирования.

Подробную информацию о предоставляемой муниципальной услуге, а также о ходе ее предоставления можно получить в региональной государственной информационной системе "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Пензенской области": [uslugi.pnzreg.ru](http://uslugi.pnzreg.ru). и федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)": [gosuslugi.ru](http://gosuslugi.ru).

(абзац введен Приказом Управления образования г. Пензы от 09.06.2014 N 195)

5.3. В случае если запрашиваемая информация касается персональных данных конкретного ученика (воспитанника) Учреждения, информирование может быть осуществлено только при личном (устном, письменном) обращении родителей (законных представителей) несовершеннолетнего.

Предоставление персональных данных учащихся (воспитанников) иным физическим (юридическим) лицам осуществляется на основании их письменного запроса с указанием конкретных персональных данных и целей, для которых они будут использованы.

Обязательным условием предоставления персональных данных учащихся (воспитанников) Учреждения является наличие Согласия на обработку и распространение персональных данных учащегося (воспитанника), хранящегося в личном деле несовершеннолетнего, с прямым указанием на разрешение (либо запрет) предоставления персональных данных несовершеннолетнего вышеуказанному кругу лиц.

В случае наличия прямого запрета родителей (законных представителей) несовершеннолетнего на распространение его персональных данных Учреждение вправе направить заявителю письменный мотивированный отказ.

В случае если запрос на предоставление персональных данных учащегося (воспитанника) поступил из уполномоченных органов (суд, прокуратура, полиция и т.д.), Учреждение не вправе отказать в предоставлении персональных данных несовершеннолетнего.

В случаях, исключающих возможность установления личности заявителя (письменное обращение адресата или по телефону), представляется только общедоступная информация.

Индивидуальное устное информирование осуществляется сотрудниками Учреждения, ответственными за информирование, при обращении заявителей за информацией лично или по телефону.

5.4. Информирование осуществляется на русском языке.

Должностное лицо Учреждения, ответственное за информирование, принимает все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других работников. Время ожидания заявителя при индивидуальном устном информировании не может превышать 30 минут.

Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, ответственный работник Учреждения может предложить заявителям обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо предложить возможность повторного консультирования по телефону через определенный промежуток времени, а также возможность ответного звонка специалиста, ответственного за информирование, заявителю для разъяснения.

5.5. Ответ на обращение заявителя предоставляется в исчерпывающем объеме, в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя и подписывается руководителем Учреждения.

При необходимости ответ также должен содержать сведения, необходимые для идентификации заявителя на Образовательном портале Пензенской области.

Ответ направляется в письменном виде, электронной почтой либо через официальные сайты в зависимости от способа обращения заявителя за информацией или способа доставки ответа, указанного в письменном обращении заявителя.

Ответ на обращение заявителя, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.6. При ответе на телефонные звонки ответственный работник Учреждения, сняв трубку, должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование учреждения. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце информирования работник должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен сделать).

При устном обращении заявителей (по телефону или лично) работники, ответственные за информирование, дают ответ самостоятельно.

Работники, ответственные за информирование (по телефону или лично), должны корректно и внимательно относиться к заявителям, не нарушать их прав и законных интересов. Информирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.

Работники, ответственные за информирование, не вправе осуществлять консультирование заявителей, выходящее за рамки информирования о стандартных процедурах и условиях

исполнения предоставления Услуги и влияющее прямо или косвенно на индивидуальные решения заявителей.

#### 5.7. Порядок информирования о ходе предоставления Услуги.

Информирование о ходе предоставления Услуги осуществляется ответственным лицом при личном контакте с заявителями, почтовой, телефонной связи.

В любое время с момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о прохождении процедур по предоставлению Услуги при помощи телефона или посредством личного посещения Учреждения.

Для получения сведений о прохождении процедур по предоставлению Услуги заявителем указываются (называются) фамилия, имя, отчество, адрес.

#### 5.8. Порядок получения консультаций о предоставлении Услуги.

Консультации (справки) по вопросам предоставления Услуги представляются ответственным работником Учреждения.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- перечня документов, необходимых для предоставления Услуги;
- источника получения документов, необходимых для предоставления Услуги (орган, организация и их местонахождение);
- времени приема и выдачи документов;
- сроков предоставления Услуги;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления Услуги.

Консультации предоставляются при личном обращении или посредством телефона.

5.9. Прием и консультирование граждан по вопросам, связанным с предоставлением Услуги, осуществляется в соответствии со следующим графиком:

День недели	Время работы
Понедельник	Неприемный день
Вторник	14:00 - 17:00
Среда	14:00 - 17:00
Четверг	9:00 - 12:00
Пятница	9:00 - 12:00
Суббота	Неприемный день
Воскресенье	выходной

(п. 5.9 в ред. Приказа Управления образования г. Пензы от 09.06.2014 N 195)

#### 5.10. На информационных стендах Учреждений размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению Услуги;
- тексты административных регламентов, настоящего Регламента;
- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальных услуг по отрасли "Образование", и требования, предъявляемые к этим документам;
- образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальных услуг (при наличии таковых);
- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов Управления образования и учреждений, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет Управление образования города Пензы.

(в ред. Приказа Управления образования г. Пензы от 09.06.2014 N 195)

5.11. Информация о муниципальной услуге предоставляется заявителям непосредственно в помещении учреждения, а также с использованием средств почтовой, телефонной связи, электронного информирования, посредством размещения на официальных сайтах образовательных учреждений и Управления образования в сети Интернет.

## II. Порядок предоставления Услуги

1. Наименование услуги: предоставление информации о текущей успеваемости учащегося в муниципальном образовательном учреждении, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости в образовательных учреждениях, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет Управление образования города Пензы.

(п. 1 в ред. Приказа Управления образования г. Пензы от 18.05.2015 N 129)

2. Категория учреждений, предоставляющих Услугу - образовательные учреждения, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет Управление образования города Пензы.

(п. 2 в ред. Приказа Управления образования г. Пензы от 18.05.2015 N 129)

2.1. Орган местного самоуправления, организующий предоставление Услуги - Управление образования города Пензы.

3. Результат предоставления Услуги.

Результатом предоставления Услуги является предоставление информации о текущей успеваемости учащегося в муниципальном образовательном учреждении, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости в образовательных учреждениях, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет Управление образования города Пензы.

(п. 3 в ред. Приказа Управления образования г. Пензы от 18.05.2015 N 129)

3.1. Особенности предоставления Услуги.

Информация о текущей успеваемости учащегося должна заноситься в дневник/журнал (электронный дневник/журнал) не реже 1 раза в неделю; информация о проверочных (контрольных работах) не позднее 3 дней со дня проведения проверочной (контрольной) работы; информация о результатах итоговой аттестации - не позднее 1 дня со дня поступления итоговых протоколов (ЕГЭ, ГИА).

Система электронного документооборота выбирается учреждением самостоятельно, при переходе на единую систему электронного документооборота - в соответствии с нормативными документами.

Заявитель вправе воспользоваться услугой, посредством Образовательного портала Пензенской области, в любое время.

4. Срок предоставления Услуги.

Услуга предоставляется постоянно; в форме устного информирования осуществляется непосредственно при обращении, если запрашиваемая заявителем информация не требует последующего письменного информирования.

Предоставление информационных материалов в электронном виде осуществляется непосредственно после авторизации (процедуры проверки личности) заявителя на Образовательном портале Пензенской области, если запрашиваемая заявителем информация не требует последующего письменного информирования.

Срок предоставления информационных материалов в форме письменного информирования - 7 дней.

(в ред. Приказа Управления образования г. Пензы от 18.05.2015 N 129)

5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением Услуги.

1) Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993, с поправками).

Официальный текст Конституции РФ с внесенными в нее поправками от 30.12.2008 опубликован в изданиях

"Российская газета", N 7, 21.01.2009,

"Собрание законодательства РФ", 26.01.2009, N 4, ст. 445,

"Парламентская газета", N 4, 23 - 29.01.2009;

2) Семейный кодекс Российской Федерации от 29.12.1995 N 223-ФЗ (с изм. и доп.).

Первоначальный текст документа опубликован в изданиях

"Собрание законодательства РФ", 01.01.1996, N 1, ст. 16,

"Российская газета", N 17, 27.01.1996;

3) Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" (с изм. и доп.).

Первоначальный текст документа опубликован в изданиях

Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 30.12.2012, "Собрание законодательства РФ", 31.12.2012, N 53 (ч. 1), ст. 7598,

"Российская газета", N 303, 31.12.2012.

(пп. 3 в ред. Приказа Управления образования г. Пензы от 09.06.2014 N 195)

4) Закон Российской Федерации от 24.07.1998 N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" (с изм. и доп.);

Первоначальный текст документа опубликован в изданиях

"Собрание законодательства РФ", 03.08.1998, N 31, ст. 3802,

"Российская газета", N 147, 05.08.1998.

5) Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (с изм. и доп.).

Первоначальный текст документа опубликован в изданиях

"Собрание законодательства РФ", 06.10.2003, N 40, ст. 3822,

"Парламентская газета", N 186, 08.10.2003,

"Российская газета", N 202, 08.10.2003;

6) Федеральный закон Российской Федерации от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи" (с изм. и доп.).

Первоначальный текст документа опубликован в изданиях

"Парламентская газета", N 17, 08. - 14.04.2011,

"Российская газета", N 75, 08.04.2011,

"Собрание законодательства РФ", 11.04.2011, N 15, ст. 2036;

(пп. 6 в ред. Приказа Управления образования г. Пензы от 09.06.2014 N 195)

7) Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации".

Первоначальный текст документа опубликован в изданиях

"Российская газета", N 165, 29.07.2006,

"Собрание законодательства РФ", 31.07.2006, N 31 (1 ч.), ст. 3448,

"Парламентская газета", N 126 - 127, 03.08.2006;

8) Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных".

Первоначальный текст документа опубликован в изданиях

"Российская газета", N 165, 29.07.2006,

"Собрание законодательства РФ", 31.07.2006, N 31 (1 ч.), ст. 3451,

"Парламентская газета", N 126 - 127, 03.08.2006;

9) - 12) Исключены. - Приказ Управления образования г. Пензы от 09.06.2014 N 195;

9) Федеральный базисный учебный план и примерные учебные планы для общеобразовательных учреждений РФ, реализующих программы общего образования, утвержденные приказом Министерства образования РФ от 09.03.2004 N 1312 (с изм. и доп.).

Первоначальный текст документа опубликован в изданиях

"Вестник образования РФ", N 8, 2004,

"Официальные документы в образовании", N 16, 2004;

10) Приказ Министерства образования РФ от 05.03.2004 N 1089 "Об утверждении федерального компонента государственных образовательных стандартов начального общего, основного общего и среднего (полного) общего образования" (с изм. и доп.).

Первоначальный текст документа опубликован в изданиях

"Вестник образования России", N 12 - 15, 2004,

"ОвД. Межведомственный информационный бюллетень", N 22 - 27, 29 - 34, 36, 2004,

"Официальные документы в образовании", N 26 - 25, 2004,

"Общее образование России. Сборник нормативных и методических документов", 2004 - 2005;

11) Закон Пензенской области от 04.07.2013 N 2413-ЗПО "Об образовании в Пензенской области" (с изм. и доп.).

Первоначальный текст документа опубликован в издании

"Пензенские губернские ведомости", 09.07.2013, N 78, с. 5";

(пп. 11 в ред. Приказа Управления образования г. Пензы от 09.06.2014 N 195)

12) Устав города Пензы (принят решением Пензенской городской Думы от 30.06.2005 N 130-12/4, с изм. и доп.).

Зарегистрирован в ГУ Минюста РФ по Приволжскому федеральному округу 14.11.2005 N RU583040002005001 с изм. и доп., вступающими в силу с 01.01.2012. Первоначальный текст документа опубликован в издании "Пензенские губернские ведомости", 15.09.2005, N 20, с. 52;

13) Постановление главы администрации города Пензы от 30.03.2006 N 283 "Об утверждении Положения об Управлении образования города Пензы" (с изм. и доп.);

14) Уставы образовательных учреждений, подведомственных Управлению образования города Пензы.

6. Исчерпывающий перечень документов, подлежащих представлению заявителем при обращении за предоставлением Услуги, содержащей персональные данные учащегося (воспитанника) Учреждения:

- документ, удостоверяющий личность заявителя;
- доверенность (нотариально заверенная) от родителей (законных представителей) несовершеннолетнего в случае, если заявитель является их доверенным лицом;
- заявление (свободная форма) с указанием конкретных персональных данных и целей, для которых они будут использованы;
- согласие родителя (законного представителя) на использование Учреждением персональных данных учащегося для размещения сведений об успеваемости, электронного дневника на Образовательном портале Пензенской области, с обязательным разграничением доступа к ним пользователей Образовательного портала Пензенской области.

Заявитель может представить заявление в форме электронного документа, заверенного простой или усиленной электронной подписью заявителя, с использованием региональной государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Пензенской области" и (или) федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Портал, Порталы).

(абзац введен Приказом Управления образования г. Пензы от 09.06.2014 N 195)

При подаче заявления в форме электронного документа, заверенного простой электронной подписью, заявитель должен быть зарегистрирован в соответствующем регистре федеральной государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме" (далее - единая система идентификации и аутентификации). Обращение заявителей - юридических лиц за получением государственной услуги осуществляется путем подписания обращения уполномоченным лицом с использованием простой электронной подписи.

(абзац введен Приказом Управления образования г. Пензы от 09.06.2014 N 195)

При подаче заявления в форме электронного документа заявитель проходит процедуру регистрации на Порталах.

(абзац введен Приказом Управления образования г. Пензы от 09.06.2014 N 195)

После регистрации на Порталах заявитель в личном кабинете заполняет и направляет в Учреждение заявление в электронном виде и необходимые документы, предусмотренные настоящим Регламентом.

(абзац введен Приказом Управления образования г. Пензы от 09.06.2014 N 195)

Направленное заявление регистрируется в электронном журнале регистрации заявлений и отображается в личном кабинете на Порталах со статусом "Направлено".

(абзац введен Приказом Управления образования г. Пензы от 09.06.2014 N 195)

При подаче заявления в электронном виде ход исполнения услуги доступен в личном кабинете на РГИС "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Пензенской области" и (или) ФГИС "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

(абзац введен Приказом Управления образования г. Пензы от 09.06.2014 N 195)

7. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги, нет.

(п. 7 введен Приказом Управления образования г. Пензы от 18.05.2015 N 129)

8. Оснований для отказа в предоставлении Услуги нет.

(п. 8 введен Приказом Управления образования г. Пензы от 18.05.2015 N 129)

9. Услуга предоставляется на безвозмездной основе.

10. Заявление на предоставление Услуги принимает уполномоченный работник Учреждения.

Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов и при получении результатов составляет 15 минут.

(в ред. Приказа Управления образования г. Пензы от 13.02.2014 N 31)

Максимальное время ожидания сведений, необходимых для идентификации заявителя на Образовательном портале Пензенской области, составляет 1 сутки. После получения необходимых сведений заявитель вправе воспользоваться ими в любое время для осуществления Услуги посредством Образовательного портала Пензенской области.

11. Заявление о предоставлении Услуги регистрируется в день обращения заявителя.

Срок регистрации заявления о предоставлении Услуги составляет 10 минут.

Заявления, поступившие на адрес учреждения во входящей корреспонденции (в том числе по электронной почте), регистрируются в порядке и в сроки, установленные правилами делопроизводства Учреждения.

12. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в специально выделенных для этой цели помещениях.

Помещения, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги, оборудуются:

- информационными стендами, содержащими визуальную и текстовую информацию; стульями и столами для возможности оформления документов.

Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы сотрудников.

Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются бланками заявлений и образцами их заполнения.

Кабинеты приема заявителей должны иметь информационные таблички (вывески) с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества и должности сотрудника.

Каждое рабочее место должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным ресурсам, а также печатающим, копирующим и сканирующим устройствами.

При организации рабочих мест следует предусмотреть возможность беспрепятственного входа (выхода) сотрудников из помещения.

Помещения должны соответствовать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности и быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей, в том числе указанные объекты должны отвечать требованиям к обеспечению доступности для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

(п. 12 в ред. Приказа Управления образования г. Пензы от 17.11.2015 N 311)

13. Качество предоставления Услуги определяется соблюдением сроков ее предоставления, режимом работы Учреждений, полнотой и достоверностью предоставленной заявителю информации.

Абзац исключен. - Приказ Управления образования г. Пензы от 09.06.2014 N 195.

14. Услуга через многофункциональные центры не оказывается.

(п. 14 введен Приказом Управления образования г. Пензы от 18.05.2015 N 129)

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

1. Предоставление Услуги предусматривает исчерпывающее информирование заявителей по вопросам текущей успеваемости учащегося в муниципальном образовательном учреждении, ведение дневника и журнала успеваемости в муниципальных образовательных учреждениях города Пензы.

2. Выполнение административных действий в рамках предоставления Услуги осуществляется уполномоченными сотрудниками Учреждений в соответствии с установленным распределением должностных обязанностей.

Основанием для начала административного действия по приему, рассмотрению и регистрации является лично поданное заявление заявителя, направление заявления по почте либо по электронной почте, в форме электронного документа, заверенного электронной подписью заявителя в соответствии с требованиями Федерального закона от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи" (с последующими изменениями), постановления Правительства Российской Федерации от 25.01.2013 N 33 "Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг" (с последующими изменениями) и требованиями Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (с последующими изменениями). к должностному лицу Учреждения, ответственному за прием документов.

(абзац введен Приказом Управления образования г. Пензы от 09.06.2014 N 195)

3. Предоставление Услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием заявления;

2) регистрация заявления;

3) предоставление сведений, необходимых для авторизации заявителя на Образовательном портале Пензенской области.

3.1. Прием заявления.

Основанием для начала предоставления Услуги является получение от заявителя лично или от его представителя, доверенного лица письменного заявления при предъявлении паспорта. Заявление оформляется в двух экземплярах. Рассмотрение документов осуществляется ответственным лицом Учреждения в присутствии заявителя. Время на рассмотрение и ознакомление с документами составляет не более 10 минут.

Второй экземпляр зарегистрированного заявления отдается заявителю.

3.2. Регистрация заявления.

По итогам рассмотрения документов, предоставляемых заявителем, производится регистрация заявления ответственным лицом в журнале регистрации заявлений в Учреждение с указанием:

- номера и даты регистрации заявления;
- фамилии, имени, отчества заявителя;
- адреса проживания заявителя;
- номера телефона;
- подписи заявителя.

Время регистрации заявления составляет 10 минут.

При поступлении заявления и документов в форме электронного документа в Учреждение лицо, ответственное за прием электронных сообщений, направляет заявителю электронное сообщение, подтверждающее прием заявления, информацию об адресе и графике работы Учреждения, а также номер телефона, по которому заявитель может узнать о ходе рассмотрения его заявления. Поступившее заявление в виде электронного документа должно быть заверено простой электронной подписью или усиленной электронной подписью заявителя в соответствии с требованиями Федерального закона от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи" (с последующими изменениями) и постановления Правительства Российской Федерации от 25.01.2013 N 33 "Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг" (с последующими изменениями), требованиями Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (с последующими изменениями).

(абзац введен Приказом Управления образования г. Пензы от 09.06.2014 N 195)

При подаче заявления в электронном виде ход исполнения услуги доступен в личном кабинете на Портале.

(абзац введен Приказом Управления образования г. Пензы от 09.06.2014 N 195)

### 3.3. Порядок предоставления Услуги.

После регистрации обращений (запросов) заявителей работник Учреждения, ответственный за регистрацию документов, передает их на рассмотрение руководителю, в его отсутствие - заместителю руководителя Учреждения в день их регистрации.

Руководитель 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 и срока исполнения.

Исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения, в случае необходимости - с участием заявителя;
- готовит проект ответа на письменное обращение и не позднее 1 дня до истечения срока предоставления Услуги в порядке делопроизводства представляет на подпись руководителю Учреждения.

Ответ на обращение предоставляется в полном объеме запрашиваемой информации, в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя и подписывается руководителем Учреждения.

4. После подписания ответа на письменное обращение заявителя работник-делопроизводитель направляет его заявителю. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в письменном обращении.

Ответ также может быть направлен по электронной почте либо через официальные сайты в зависимости от способа обращения заявителя за информацией или способа доставки ответа, указанного в письменном обращении заявителя.

5. Результатом исполнения административного действия является полученный заявителем письменный ответ должностного лица Учреждения, содержащий сведения, необходимые для авторизации заявителя на Образовательном портале Пензенской области, посредством которого осуществляется оказание услуги.

## IV. Формы контроля за исполнением настоящего Регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим Регламентом, и принятием решений, осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по предоставлению Услуги.

Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения работником, ответственным за организацию работы по предоставлению Услуги, проверок соблюдения и исполнения работниками положений настоящего Регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Пензенской области и города Пензы.

Заинтересованные лица (граждане и организации) имеют возможность обсуждения положений настоящего Регламента и вносимых в него изменений на официальном сайте Управления образования города Пензы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

(абзац введен Приказом Управления образования г. Пензы от 09.06.2014 N 195)

4.3. Управление образования города Пензы в рамках своей компетенции:

- контролирует ведение документации в части предоставления Услуги;
- рассматривает спорные вопросы, возникающие в процессе ее предоставления.

4.4. Контроль за полнотой и качеством предоставления Услуги 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 (бездействие) должностных лиц.

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

4.5. Проверки полноты и качества предоставления Услуги осуществляются на основании

приказа Управления образования города Пензы.

4.6. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением Услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.7. Для проведения проверки полноты и качества предоставления Услуги формируется комиссия.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Акт подписывается председателем комиссии.

4.8. За несоблюдение требований законодательства Российской Федерации, а также настоящего Регламента, руководитель и ответственные работники Учреждений несут дисциплинарную ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

4.9. Исключен. - Приказ Управления образования г. Пензы от 09.06.2014 N 195.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений  
и действий (бездействия) Учреждения, должностных лиц  
Учреждения, а также муниципальных служащих  
при предоставлении муниципальной услуги

(в ред. Приказа Управления образования г. Пензы  
от 18.05.2015 N 129)

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Учреждения, должностных лиц Учреждения, а также муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги.

5.1.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействия) Учреждения, должностных лиц Учреждения, а также муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги.

5.1.2. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

б) нарушение срока предоставления муниципальной Услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пензенской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пензенской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пензенской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

е) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пензенской области, муниципальными правовыми актами;

ж) отказ Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также его сотрудников в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Учреждение.

5.3. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официальных сайтов Учреждения или Управления образования города Пензы, Порталов, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Жалоба должна содержать:

а) наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения либо сотрудника Учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, должностного лица Учреждения либо сотрудника Учреждения;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, должностного лица Учреждения, либо сотрудника Учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Учреждениями, предоставляющими муниципальные услуги, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.7. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также Управления образования города Пензы, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

б) Порталов.

5.8. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.5 настоящего Регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.9. Жалоба рассматривается уполномоченным на рассмотрение жалоб должностным лицом Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) Учреждения, должностных лиц Учреждения, а также муниципальных служащих. В случае если обжалуются решения руководителя Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается в Управление образования города Пензы и рассматривается им в соответствии с настоящим Регламентом.

5.10. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 5.9 настоящего Регламента, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

5.11. Учреждения, предоставляющие муниципальные услуги, обеспечивают:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Учреждений, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц учреждения, а также их сотрудников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на региональном портале государственных и муниципальных услуг;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Учреждений, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц учреждений, а также их сотрудников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

г) формирование и представление ежеквартально в вышестоящий орган отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

5.12. Жалоба, поступившая в Учреждение, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения, должностного лица Учреждения в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня ее регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

5.13. По результатам рассмотрения жалобы Учреждение принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Учреждением опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Пензенской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

5.14. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.13 настоящего Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.15. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.16. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

5.17. Уполномоченное на рассмотрение жалобы Учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.18. Заявитель имеет право на получение имеющихся в распоряжении Учреждения

материалов и копий документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

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

5.20. Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения, подаются в Управление образования города Пензы и рассматриваются начальником, заместителями начальника Управления образования города Пензы в соответствии с распределением обязанностей. Жалобы на решения, принятые начальником, заместителями начальника Управления образования города Пензы, подаются в администрацию города Пензы в установленном законом порядке.

В случае если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе досудебного (внесудебного) рассмотрения жалобы, или непринятием по ней решения, то заявитель вправе обратиться в суд в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

5.21. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы:

- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, предоставляющего Услугу, должностных лиц Учреждения, а также его сотрудников, в том числе посредством почтовой, телефонной связи, электронной почты, при личном обращении;

- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, предоставляющего Услугу, должностных лиц учреждения, а также его сотрудников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на официальных сайтах Учреждений, на Портале.