

Административный регламент
по предоставлению государственной услуги «Предоставление информации
о текущей успеваемости обучающегося, ведение электронного дневника и электронного
журнала успеваемости» образовательными учреждениями, подведомственными Министерству
просвещения, науки и по делам молодежи Кабардино-Балкарской Республики

1. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению государственной услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости обучающегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» (далее - государственная услуга) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) по предоставлению государственной услуги.

1.2. Круг заявителей: государственная услуга предоставляется на заявительной основе физическим и юридическим лицам (далее - заявитель), обратившимся в подведомственные Минпросвещения КБР государственные общеобразовательные учреждения, государственное бюджетное учреждение "Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг КБР" (далее - ГБУ "МФЦ").

Данная государственная услуга также предоставляется через федеральную информационную систему "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" по адресу - www.gosuslugi.ru.

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления государственной услуги

По телефону, при личном обращении либо письменном обращении должностные лица обязаны предоставить исчерпывающую информацию по вопросам организации рассмотрения заявлений граждан, связанных с реализацией их законных прав и свобод.

При ответах на телефонные звонки сотрудники, ответственные за предоставление государственной услуги, подробно и в вежливой форме информируют заявителей по вопросам предоставления государственной услуги.

В случае отсутствия возможности у сотрудника, принявшего телефонное обращение, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонное обращение переадресовывается (переводится) другому должностному лицу или же заявителю сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.4. Справочная информация размещается на официальном сайте Минпросвещения КБР, сайтах подведомственных образовательных учреждений в сети "Интернет", в региональном реестре и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

1.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальных сайтах подведомственных образовательных учреждений в сети "Интернет", в региональном реестре и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги – «Предоставление информации о текущей успеваемости обучающегося, ведение электронного дневника и электронного журнала

успеваемости»).

2.2. Государственная услуга предоставляется подведомственными образовательными учреждениями Минпросвещения КБР и ГБУ «МФЦ КБР».

2.3. Описание результата предоставления государственной услуги: конечным результатом предоставления государственной услуги является предоставление полной достоверной информации о текущей успеваемости обучающегося, о ведении электронного дневника и электронного журнала успеваемости.

2.4. Сроки предоставления государственной услуги

В случае обращения по телефону услуга предоставляется в течение всего рабочего времени в соответствии с графиком работы образовательной организации, ГБУ "МФЦ". В случае письменного заявления или обращения на сайт услуга предоставляется в течение 30 рабочих дней со дня подачи заявления.

2.5. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

заявление о предоставлении информации о текущей успеваемости обучающегося, ведении электронного дневника и электронного журнала успеваемости.

2.6. Органы, предоставляющие государственную услугу, не вправе требовать от заявителя:

2.6.1 представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулируемыми отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

2.6.2 представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственную услугу. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие государственную услугу, по собственной инициативе;

2.6.3 осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации;

2.6.4 представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги или отказа в предоставлении государственной услуги.

2.7.1. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.

Основаниями для отказа в исполнении государственной услуги являются:

запрос конфиденциальной информации;

отсутствие в заявлении сведений, обязательных к заполнению для предоставления услуги;

наличие в обращении/запросе и прилагаемых к нему документах исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание.

Заявитель имеет право на повторное обращение после устранения вышеизложенных обстоятельств, препятствовавших предоставлению государственной услуги.

2.7.2. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги не предусмотрен.

2.8. Государственная услуга по предоставлению информации о текущей успеваемости обучающегося, ведении электронного дневника и электронного журнала успеваемости осуществляется бесплатно.

2.9. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявки на предоставление государственной услуги не должен превышать 15 минут.

2.10. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги не должен превышать 30 минут.

2.11. Требования к местам предоставления государственной услуги

Места приема и предоставления консультаций должны соответствовать комфортным условиям для заявителя и оптимальным условиям работы для специалистов.

В случае посещения образовательной организации получатель государственной услуги должен предварительно сообщить об этом должностному лицу и определить время посещения.

Помещение для работы с гражданами в ГБУ "МФЦ" должно размещаться на нижних этажах здания и иметь отдельный вход.

Вход в здание должен быть оборудован удобной лестницей с поручнями, а также пандусами.

Здание ГБУ "МФЦ" должно быть оборудовано информационной табличкой (вывеской), предназначенной для доведения до сведения заинтересованных лиц следующей информации:

место нахождения и юридический адрес;

режим работы;

адрес портала государственных (муниципальных) услуг;

телефонные номера и адреса электронной почты справочной службы ГБУ "МФЦ" (телефоны и адреса электронной почты, "горячей линии" и call-центра).

Информационные таблички должны размещаться рядом с входом либо на двери входа.

Фасад здания (строения) должен быть оборудован осветительными приборами, позволяющими беспрепятственно ознакомиться с информационными табличками в течение рабочего времени ГБУ "МФЦ".

Прием документов должен осуществляться двумя группами "окон" - на прием и выдачу документов операторами ГБУ "МФЦ".

Сектор информирования должен быть оборудован информационными стендами.

Секторы информирования и ожидания оборудуются стульями, креслами, столами (стойками) для возможности оформления документов.

Помещение для исполнения государственной услуги должно быть оснащено стульями, столами, телефонной связью, компьютером с возможностью печати и выхода в "Интернет".

2.12. Показатели доступности и качества государственной услуги

2.12.1. Показателем оценки доступности государственной услуги является:

размещение информации о порядке предоставления государственной услуги на официальном сайте Минпросвещения КБР, а также на портале государственных (муниципальных) услуг Кабардино-Балкарской Республики;

возможность подачи документов для предоставления государственной услуги в электронном виде с помощью информационных ресурсов в сети «Интернет» или портала;

возможность получения заявителем информации о ходе предоставления государственной услуги с использованием средств почтовой, телефонной связи или посредством электронного обращения;

возможность получения заявителем результатов предоставления государственной услуги в электронном виде с помощью информационных ресурсов в сети «Интернет» или портала;

возможность подачи документов для предоставления государственной услуги в ГБУ "МФЦ";

возможность получения заявителем результатов предоставления государственной услуги в ГБУ "МФЦ".

2.12.2. Показателями оценки качества государственной услуги являются:

количество взаимодействий с должностным лицом, ответственным за предоставление государственной услуги, - 2 (1 - обращение за предоставлением государственной услуги, 1 - получение конечного результата);

соблюдение сроков оказания услуги;

отсутствие поданных в установленном порядке жалоб со стороны заявителей на качество предоставления государственной услуги, действия должностного лица, ответственного за выполнение услуги;

возможность беспрепятственного входа в помещения выхода из них;

содействие со стороны должностных лиц учреждения, при необходимости, инвалиду при входе в объект и выходе из него;

оборудование на прилегающих к зданию территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов;

возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в учреждение, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью персонала учреждения;

возможность самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления услуги, а также с помощью должностных лиц, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории учреждения;

проведение инструктажа должностных лиц, осуществляющих первичный контакт с получателями услуги, по вопросам работы с инвалидами;

размещение носителей информации о порядке предоставления услуги инвалидам с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе, при необходимости, дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и

графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

обеспечение допуска на объект собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме, установленной федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

оказание должностными лицами инвалидам необходимой помощи, связанной с разъяснением в доступной для них форме порядка предоставления и получения услуги, оформлением необходимых для ее предоставления документов, ознакомлением инвалидов с размещением кабинетов, последовательностью действий, необходимых для получения услуги;

обеспечение допуска сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, а также иного лица, владеющего жестовым языком;

обеспечение условий доступности для инвалидов по зрению официального сайта учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

предоставление инвалидам возможности получения государственной услуги в электронном виде с учетом ограничений их жизнедеятельности;

предоставление, при необходимости, услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме;

оказание должностными лицами учреждения иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.13. Особенности предоставления государственной услуги в многофункциональном центре, а также в электронном виде.

2.13.1. Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кабардино-Балкарской Республики, правовыми актами по принципу «одного окна», в соответствии с которыми предоставление государственной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органом, предоставляющим государственную услугу, осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и Минпросвещения КБР.

Особенности организации предоставления государственной услуги в многофункциональном центре устанавливаются Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012г. №1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.13.2. Организация предоставления государственной услуги в электронной форме утверждена распоряжением Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 29 апреля 2010 года № 158-рп «О мерах по обеспечению перехода на предоставление государственных и муниципальных услуг (функций) в электронном виде».

В федеральной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» размещается:

перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;

сроки оказания государственной услуги;

сведения о платности предоставления государственной услуги.

На портале размещаются формы заявлений на предоставление государственной услуги, и обеспечивается доступ к ним для копирования и заполнения в электронном виде.

В случае если при обращении в электронной форме за получением государственной услуги идентификация и аутентификация заявителя - физического лица осуществляются с использованием единой системы идентификации и аутентификации, то предоставляется право заявителю - физическому лицу использовать простую электронную подпись при обращении в электронной форме за получением такой государственной услуги при условии, что при выдаче ключа простой электронной подписи личность физического лица установлена при личном приеме.

При предоставлении государственной услуги в электронной форме осуществляются:

- 1) предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге;
- 2) подача запроса о предоставлении государственной услуги и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и прием таких запроса и документов органом, предоставляющим государственную услугу, организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, в том числе единого портала государственных и муниципальных услуг;
- 3) получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги;
- 4) получение заявителем результата предоставления государственной услуги, если иное не установлено федеральным законом;
- 5) иные действия, необходимые для предоставления государственной услуги.

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. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие процедуры: прием и регистрация заявления (приложение № 2) - 1 рабочий день; рассмотрение должностным лицом, ответственным за предоставление государственной услуги, заявления - 5 рабочих дней; передача (направление) заявителю письма, содержащего запрашиваемую информацию, - 1 рабочий день.

3.2. Прием и регистрация заявления.

Основанием для начала данного административного действия является личное письменное обращение заявителя либо направление заявления в электронном виде или по почте.

Ответственным за исполнение данного административного действия является должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов.

При личном обращении должностное лицо, ответственное за прием документов, удостоверяет личность заявителя, принимает и регистрирует заявление в журнале регистрации, ставит отметку в заявлении о его принятии и направляет зарегистрированное заявление на визирование руководителю.

При поступлении заявления в электронном виде должностное лицо, ответственное за прием документов, распечатывает поступившее заявление, фиксирует факт его получения в журнале регистрации, направляет заявителю подтверждение о его получении и направляет зарегистрированное заявление на визирование руководителю.

При поступлении заявления по почте заказным письмом с уведомлением о вручении должностное лицо, ответственное за прием документов, вскрывает конверт, регистрирует заявление в журнале регистрации и направляет зарегистрированное заявление на визирование руководителю.

После получения резолюции министра должностное лицо, ответственное за прием документов, направляет зарегистрированное заявление в соответствии с визой руководителя должностному лицу, ответственному за предоставление государственной услуги.

Результатом исполнения данной административной процедуры является регистрация должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию документов, заявления и направление его должностному лицу, ответственному за предоставление государственной услуги.

Максимальный срок исполнения данного административного действия составляет не более 2 рабочих дней.

3.3. Рассмотрение должностным лицом, ответственным за предоставление государственной услуги, заявления.

Основанием для начала исполнения данного административного действия является получение должностным лицом, ответственным за предоставление государственной услуги, зарегистрированного заявления с резолюцией руководителя.

Ответственным за исполнение данного административного действия является должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги.

Должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги, рассматривает письменное обращение заявителя, определяет информацию, необходимую для подготовки ответа, осуществляет подготовку проекта письма, содержащего запрашиваемую информацию, и передает на подпись руководителю.

Результатом исполнения данного административного действия является подписание руководителем письма.

Максимальный срок исполнения данного административного действия составляет не более 5 рабочих дней.

3.4. Передача (направление) заявителю письма, содержащего запрашиваемую информацию.

Основанием для начала исполнения данного административного действия является получение должностным лицом, ответственным за прием документов, подписанного руководителем письма, содержащего запрашиваемую информацию.

Ответственным исполнителем данного административного действия является должностное лицо, ответственное за прием документов.

Должностное лицо, ответственное за прием документов, регистрирует письмо, содержащее запрашиваемую информацию, в установленном порядке и направляет заявителю способом, который указан в заявлении: по почте заказным письмом с уведомлением о вручении либо под роспись.

В случае взаимодействия с заявителем в электронном виде письмо, содержащее запрашиваемую информацию, направляется заявителю дополнительно в электронном виде, если об этом указано заявителем в заявлении.

Результатом исполнения административного действия является направление заявителю письма, содержащего запрашиваемую информацию.

Максимальный срок исполнения данного административного действия составляет не более 1 рабочего дня.

3.5. Обращение родителей (законных представителей) в учреждение (в часы приема, определенные учреждением) о подаче заявления осуществляется при предъявлении родителями (законными представителями) паспорта. Регистрацию заявлений осуществляет руководитель учреждения в течение всего календарного года без ограничений.

3.6. Если информация, полученная в образовательном учреждении, не удовлетворяет гражданина, то он вправе для получения разъяснений обратиться в Минпросвещения КБР (в письменном виде, по телефону, лично).

3.7. Должностными лицами, ответственными за предоставление государственной услуги, являются руководители учреждений.

3.8. Предоставление государственной услуги в электронной форме.

3.8.1. Предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о государственной услуге;

3.8.2. Подача запроса о предоставлении государственной услуги и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и прием таких запроса и документов органом, предоставляющим государственную услугу, организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, в том числе единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг;

3.8.3. Получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

3.8.4. Взаимодействие органов, предоставляющих государственные услуги, иных государственных органов, организаций, участвующих в предоставлении государственных услуг;

3.8.5. Получение заявителем результата предоставления государственной услуги, если иное не установлено федеральным законом;

3.8.6. Иные действия, необходимые для предоставления государственной услуги.

3.9. Особенности выполнения административных процедур (действий) в ГБУ «МФЦ» предоставления государственных и муниципальных услуг.

Предоставление государственной услуги в многофункциональном центре осуществляется при наличии соглашения между Минпросвещения КБР и ГБУ «МФЦ».

3.9.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административной процедуры, является поступление в ГБУ «МФЦ» заявления, предусмотренного приложением 2, в одном экземпляре на бумажном носителе. Днем подачи заявления считается день его регистрации в ГБУ «МФЦ».

3.9.2. Должностное лицо ГБУ «МФЦ» формирует электронный образ заявления, который направляет в образовательную организацию в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, проставляет на заявлении отметку о приеме и возвращает заявителю.

Предоставление государственной услуги начинается с момента приема электронных документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

3.9.3. Заявление проверяется должностным лицом образовательной организации на соответствие требованиям, установленным Административным регламентом.

3.9.4. При наличии основания, предусмотренного пунктом 2.7. настоящего Административного регламента, заявителю направляется обоснованный отказ в предоставлении государственной услуги за подписью руководителя (заместителя руководителя) в день поступления заявления.

3.9.5. Результатом административной процедуры является вручение (направление) заявителю зарегистрированного заявления либо обоснованного отказа в предоставлении государственной услуги.

3.9.6. По выбору заявителя результат предоставления государственной услуги в форме документа на бумажном носителе может быть получен в ГБУ «МФЦ».

3.9.7. Результат предоставления государственной услуги в ГБУ «МФЦ» выдается заявителю, предъявившему документы:

удостоверяющие личность заявителя либо его представителя;

подтверждающие полномочия представителя заявителя.

3.9.8. Информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в ГБУ «МФЦ», о ходе выполнения запросов о предоставлении государственной услуги, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, осуществляют ГБУ «МФЦ» в соответствии с соглашениями о взаимодействии между Минпросвещения КБР и ГБУ «МФЦ».

3.9.9. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействий) государственного служащего ГБУ «МФЦ», работника ГБУ «МФЦ» в порядке, установленном разделом 5 настоящего административного регламента».

3.10. Порядок исправления опечаток и ошибок в информации, являющейся результатом предоставления государственной услуги

3.10.1. В случае выявления опечаток и ошибок в информации, являющейся результатом предоставления государственной услуги, заявитель вправе направить в Минпросвещения КБР мотивированное обращение в письменном виде с просьбой исправить допущенные опечатки и (или) ошибки (далее - обращение) с приложением оригинала документа, в котором обнаружена опечатка и (или) ошибка;

3.10.2. Обращение может быть направлено по почте, через ГБУ "МФЦ" и его филиалы, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", посредством Единого портала, а также может быть принято при личном приеме заявителя;

3.10.3. Поступившее обращение подлежит рассмотрению уполномоченным сотрудником, которым составлен и оформлен документ, в котором обнаружена опечатка и (или) ошибка, в течение 5 рабочих дней со дня поступления обращения;

3.10.4. Оснований для отказа в исправлении опечаток и (или) ошибок не предусмотрено;

3.10.5. Исправленная информация предоставляется заявителю в течение 10 рабочих дней со дня обнаружения несоответствия.

4. Формы контроля за предоставлением государственной услуги.

4.1. Контроль за исполнением настоящего административного регламента осуществляет руководитель государственной общеобразовательной организации, министерство, а также органы, уполномоченные на проведение контрольных мероприятий за соблюдением законодательства.

4.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению государственной услуги и принятием решений, осуществляется должностными лицами государственной общеобразовательной организации, ответственными за организацию работы по исполнению государственной услуги. Полномочия должностных лиц на осуществление текущего контроля определяются должностными инструкциями указанных лиц.

4.3. Проверка полноты и качества предоставления государственной услуги могут быть плановыми и внеплановыми.

Плановые проверки проводятся в соответствии с утвержденным планом деятельности министерства.

Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях обращений заявителей с жалобами на нарушение их прав и законных интересов действиями (бездействием) должностного лица министерства, государственной общеобразовательной организации, ответственного за предоставление

государственной услуги.

Порядок проведения внеплановой проверки регламентируется приказом министерства.

4.4. Предметом контроля является оценка полноты и качества исполнения государственной услуги, включая соблюдение последовательности и сроков административных действий (административных процедур), входящих в нее, обоснованности и законности решений, принятых ответственными за предоставление государственной услуги сотрудниками государственной общеобразовательной организации в процессе ее исполнения, а также выявление и устранение допущенных нарушений.

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

4.6. Положения характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

Организация может проводить, с участием представителей общественности опросы, форумы и анкетирование получателей государственной услуги по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления услуги, соблюдения положений настоящего Регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим Регламентом.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц, государственных служащих

5.1. Заявители имеют право подать жалобу на решения или действия (бездействие) образовательной организации, а также ГБУ "МФЦ" и (или) их должностных лиц при предоставлении государственных услуг в соответствии с законодательством.

5.2. Предметом жалобы являются решения или действия (бездействие) образовательной организации, ГБУ "МФЦ", предоставляющих государственную услугу, а также должностных лиц.

5.3. Жалоба на действия (бездействие) и решения должностного лица может быть подана в письменном виде на имя руководителя соответствующей структуры.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4.1. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является регистрация жалобы, которая подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, по почте, с использованием официального сайта Министерства, сайтов подведомственных образовательных учреждений в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (в том числе через портал) или в электронном виде;

5.4.2. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственного гражданского служащего;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица либо государственного гражданского служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;

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

нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кабардино-Балкарской Республики,

правовыми актами для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кабардино-Балкарской Республики, правовыми актами для предоставления государственной услуги, у заявителя;

отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Кабардино-Балкарской Республики;

затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кабардино-Балкарской Республики;

отказ в исправлении, допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Кабардино-Балкарской Республики;

требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

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

5.4.5. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя;

5.4.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги;

5.4.7. Прием жалоб осуществляется в соответствии с режимами работы Минпросвещения КБР, ГБУ "МФЦ";

5.4.8. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством федеральной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)";

5.4.9. При подаче жалобы в электронном виде документ, указанный в пункте 5.4.5, может быть представлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.5. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 15 рабочих дней с момента регистрации такого обращения, 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 - 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю (по желанию заявителя в электронной форме) не позднее дня, следующего за днем принятия решения.

5.7. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых ему для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.8. Порядок подачи и рассмотрения жалобы размещен на информационном стенде в ГБУ "МФЦ", официальном сайте Минпросвещения КБР, сайтах подведомственных образовательных учреждений и в федеральной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

Заявитель может получить всю необходимую информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы:

- при устном обращении;
- в электронной форме;
- при письменном обращении.

5.9. Нарушение должностным лицом образовательной организации, повлекшее непредоставление государственной услуги заявителю либо предоставление государственной услуги заявителю с нарушением установленных сроков, влечет к ответственности или наложению административного штрафа в соответствии с действующим законодательством.

5.10. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц.

Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) образовательной организации, а также должностных лиц образовательной организации регулируется Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 г. № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решение и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников.

Информация, указанная в разделе 5 размещена на Едином портале государственных и информационных услуг (функций).

**ИНФОРМАЦИЯ
О МЕСТОНАХОЖДЕНИИ, ОБ ЭЛЕКТРОННЫХ АДРЕСАХ, ТЕЛЕФОНАХ
РЕСПУБЛИКАНСКИХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ**

№ п/п	Наименование учреждения	Адрес, Телефон	Фамилия, имя, отчество директора	Электронные адреса
1.	государственное казенное образовательное учреждение "Общеобразовательная школа-интернат № 1" г.о. Нальчик	360002, КБР, г. Нальчик, Долинск, ул. Академическая, 12 р.720-868	Захохова Балкыз Жарахматовна	internat_rgi1@mail.ru
2.	государственное казенное образовательное учреждение "Общеобразовательная школа-интернат среднего (полного) общего образования № 3 г. Нальчика"	360000, КБР, г. Нальчик, ул. Дагестанская, 148 91-12-48	Понежева Майя Жауадовна	KBRint3@yandex.ru
3.	государственное казенное образовательное учреждение "Кадетская школа-интернат №1" с. Атажукино	361500, КБР, Баксанский р-н, с. Атажукино, ул. Апшева, 30 8(86634) 92-7-38	Дышеков Валерий Владимирович	inter-atazh- 2@yandex.ru
4.	государственное казенное образовательное учреждение "Кадетская школа-интернат №2"	361800, КБР, Черекский р-н, с. Бабугент 8(86636) 64-1-52	Эристаев Абдурахман Мухадинович	shibabugent@yandex.ru
5.	государственное казенное образовательное учреждение "Кадетская школа-интернат №3"	КБР, г. Терек, ул. Фанзиева, 6 89640377637	Богатырев Эдуард Анатольевич	
6.	государственное казенное образовательное учреждение "Школа-интернат для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, № 5 с. Нартан"	361400, КБР, Чегемский р-н, с.Нартан, ул.Ленина, 90 8(86630) 9-76-63	Алишанов Алисултан Алишанович	intnartan@yandex.ru
7.	Филиал "Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат № 1"	361500, КБР, Баксанский р-н, с. Заюково, пер.Дикинова, 5 8(86634) 9-83-43	Алишанов Алисултан Алишанович	skoshi.Z@mail.ru
8.	государственное казенное оздоровительное образовательное учреждение санаторного типа для детей, нуждающихся в длительном лечении "Санаторно-лесная школа № 1"	360002, КБР, г. Нальчик, Долинск, ул. Марко Вовчок, 9 720-258, 720-646	Джаппуева Лариса Хабасовна	dolinsk_11@bk.ru
9.	государственное казенное образовательное учреждение "Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-	361000, КБР, г. Прохладный, ул. Мичурина , 33 8(86631) 3-16-43	Колесникова Ирина Михайловна	83365@mail.ru

	интернат № 4 VIII вида"			
10.	государственное казенное образовательное учреждение "Специальная (коррекционная) общеобразовательная школа-интернат I-II и V видов" ст. Приближной	361014, КБР, Прохладненский р-н, ст. Приближная, пер. Кооперативный, 6 8(86631) 6-35-40	Лавров Вячеслав Александрович	skohikbr@yandex.ru
11.	государственное казенное образовательное учреждение для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи "Республиканский центр психолого-медико-социального сопровождения"	360000, КБР, г.Нальчик, ул.Тарчокова, 26, Раб. 40-82-83, 40-87-53Ф.	Дикинова Фатима Хусейновна	rcpmss@mail.ru

Приложение № 2
к административному регламенту

Директору _____
(Ф.И.О.)

_____ (наименование учреждения)

_____ (Ф.И.О. родителей (законных представителей))

адрес: _____

контактный телефон: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить информацию (о текущей успеваемости обучающегося, ведении электронного дневника, электронного журнала успеваемости) _____

Дата _____

Подпись _____