

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальными общеобразовательными учреждениями услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости»

РАЗДЕЛ 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Административный регламент предоставления муниципальными общеобразовательными учреждениями услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества, доступности и оперативности предоставления получателям информации в сфере общего образования, создания необходимых условий для участников отношений, возникающих при предоставлении услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» (далее – услуга), определения сроков и последовательности осуществления административных процедур (административных действий) при предоставлении услуги.

2. В правоотношениях с учреждениями при предоставлении ими услуги в качестве заявителей выступают граждане Российской Федерации, иностранные граждане, являющиеся родителями (законными представителями, действующими на основании решения органа опеки и попечительства об установлении опеки) обучающихся муниципальных общеобразовательных учреждений муниципального образования «город Екатеринбург» (далее – заявители) или их уполномоченные представители (при предоставлении доверенности, заверенной родителем (законным представителем)).

3. Информация о местах нахождения, почтовых адресах, электронных адресах, адресах официальных сайтов муниципальных общеобразовательных учреждений муниципального образования «город Екатеринбург» (далее – учреждения) размещена на официальном Интернет-сайте Управления образования Администрации города Екатеринбурга (<http://www.eduekb.ru>) в разделе «Учреждения».

4. Информирование о порядке предоставления услуги осуществляется специалистами Управления образования Администрации города Екатеринбурга по телефону, при личном обращении заявителя, посредством размещения информации на официальных Интернет-сайтах Управления образования

Администрации города Екатеринбурга (www.eduekb.ru) и Управления культуры Администрации города Екатеринбурга (www.culture.ekburg.ru), на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru), на информационных стендах в помещениях учреждений, по телефонам учреждений.

Место нахождения Управления образования: пр. Ленина, д. 24а, г. Екатеринбург, Свердловская область, 620014.

Место нахождения Управления культуры Администрации города Екатеринбурга: ул. 8 Марта, д. 8б, г. Екатеринбург, Свердловская область, 620014.

График работы Управления образования Администрации города Екатеринбурга и Управления культуры Администрации города Екатеринбурга:
в понедельник – четверг с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00;
в пятницу с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 17:00.

Начальник Управления образования Администрации города Екатеринбурга осуществляет прием заявителей в среду с 14:00 до 18:00.

Телефон приемной: (343) 371-27-37; факс: (343) 358-15-51.

Адрес электронной почты: edusec@eduekb.ru.

Начальник Управления культуры Администрации города Екатеринбурга осуществляет прием заявителей во вторник с 16:00 до 18:00 (по предварительной записи).

Телефон приемной: (343) 371-13-05; факс: (343) 371-98-29.

Адрес электронной почты: culture@ekadm.ru.

5. Индивидуальное информирование заявителя проводится в форме: устного информирования (лично или по телефону); письменного информирования (по почте или в форме электронного сообщения).

6. Информирование о порядке предоставления услуги осуществляется специалистом Управления образования Администрации города Екатеринбурга или Управления культуры Администрации города Екатеринбурга (учреждения), ответственным за исполнение услуги (далее – специалист).

Специалист предоставляет информацию:

о местонахождении и графиках работы учреждений;

о номерах справочных телефонов учреждений;

о порядке получения информации заявителем по вопросам предоставления услуги.

Время получения ответа при индивидуальном устном информировании не должно превышать 30 минут.

7. Срок получения информации в учреждении заявителем:

по устному запросу – в ходе приема граждан по личным вопросам в день обращения;

по телефону – в день консультации;

по письменному запросу – в течение 30 дней с момента обращения заявителя (в том числе с использованием электронной почты).

Для текущего контроля успеваемости срок внесения данных в

электронный журнал об оценках на ступенях начального, основного общего и среднего (полного) общего образования – не более пяти дней от даты проведения урока или даты выполнения обучающимся работы, по итогам которых выставлена оценка.

Для промежуточной аттестации по итогам учебного периода срок информирования об оценках – не позднее двух дней после окончания учебного периода.

Срок информирования о пропусках уроков – не более пяти дней от даты проведения урока.

Доля отметок и пропусков уроков, выставленных своевременно в электронный дневник обучающегося, должна соответствовать общему количеству отметок и пропусков уроков, выставленных в электронный журнал за рассматриваемый период.

8. При предоставлении услуги должны соблюдаться следующие технические и организационные условия:

доступ к автоматизированной информационной системе (далее – Система) для заявителя осуществляется через сеть Интернет, возможно – через специализированные терминалы на территории учреждения;

учреждение самостоятельно размещает информацию в базах данных Системы;

заявителю предоставляется возможность работы на любом компьютере, подключенном к сети Интернет, без установки дополнительного программного обеспечения, кроме операционной системы и офисных приложений;

обеспечивается работа неограниченного количества пользователей в Системе;

обеспечивается защита данных в Системе от несанкционированного доступа и копирования;

процессы сбора, хранения и анализа статистической информации (успеваемость, посещаемость, движение обучающихся и другое) в Системе осуществляются автоматически с обеспечением резервного копирования;

заявителю предоставляется авторизованный доступ к информации в Системе, ограниченной сведениями, которые являются персональными данными самого заявителя либо только того обучающегося, чьим родителем (законным представителем) является заявитель;

заявителю предоставляются результаты текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации обучающегося, включая сведения о содержании занятий и работ, по результатам которых получены оценки;

заявителю предоставляются сведения о посещаемости уроков обучающимся за текущий учебный период;

учреждение обеспечивает своевременное заполнение электронных журналов, своевременный ввод и обновление расписания занятий в Системе;

получение информации из Системы через сеть Интернет осуществляется заявителем услуги самостоятельно;

заявитель вправе знакомиться с электронным дневником обучающегося, а также с электронным журналом успеваемости класса в части, непосредственно

касающейся данного обучающегося.

РАЗДЕЛ 2 СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

9. Наименование услуги – «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости».

10. Услуга предоставляется муниципальными общеобразовательными учреждениями, расположенными на территории муниципального образования «город Екатеринбург».

При предоставлении услуги запрещено требовать от заявителя осуществления действий (в том числе согласования) необходимых для получения услуги и связанных с обращением в государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, утвержденный решением Екатеринбургской городской Думы.

11. Результатом предоставления услуги является предоставление заявителю информации о текущей успеваемости обучающегося в форме электронного дневника.

Заявителю предоставляется актуальная и достоверная информация в форме электронного дневника, содержащего совокупность сведений следующего состава:

результаты текущей успеваемости и промежуточной аттестации обучающегося, включая сведения о содержании занятий и работ, по результатам которых получены отметки;

сведения о посещаемости уроков обучающимся за текущий учебный период.

Если по основаниям, предусмотренным настоящим Административным регламентом, услуга не может быть предоставлена, заявителю направляется уведомление об отказе в предоставлении информации.

12. Услуга предоставляется в следующие сроки:

предоставление логина-пароля для обеспечения доступа к Системе – в течение пяти рабочих дней с момента регистрации заявления о предоставлении услуги;

предоставление информации о текущей успеваемости обучающегося – с момента получения доступа к Системе до появления оснований, указанных в пункте 19 Административного регламента.

13. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

14. Предоставление услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Законом Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании» (Собрание законодательства Российской Федерации, 15.01.1996,

№ 3, ст. 150);

Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 03.08.1998, № 31, ст. 3802);

Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 08.05.2006, № 19, ст. 2060);

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 02.08.2010, № 31, ст. 4179);

Законом Свердловской области от 16.07.1998 № 26-03 «Об образовании в Свердловской области» (Собрание законодательства Свердловской области, 01.09.1998, № 8 (1998), ст. 451);

Постановлением Правительства Российской Федерации от 19.03.2001 № 196 «Об утверждении Типового положения об общеобразовательном учреждении» (Собрание законодательства Российской Федерации, 26.03.2001, № 13, ст. 1252);

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, № 52 (2 ч.), ст. 6626);

уставами муниципальных общеобразовательных учреждений муниципального образования «город Екатеринбург».

15. Для получения услуги заявитель предоставляет следующие документы:

Категория и (или) наименование предоставляемого документа	Форма предоставления документа	Примечание
1	2	3
Заявление	Подлинник	Оформляется согласно приложению № 1 к Административному регламенту
Согласие родителя (законного представителя) обучающегося на обработку персональных данных*	Подлинник	Форма устанавливается учреждением, при заполнении заявления в электронной форме программа предусматривает проставление отметки заявителем
Документ, удостоверяющий личность заявителя*:	Копия и подлинник	—
паспорт гражданина Российской Федерации	Копия и подлинник	Паспорт гражданина Союза Советских Социалистических республик принимается в качестве документа, удостоверяющего личность заявителя, только при предъявлении вида на жительство
дипломатический паспорт	Копия и подлинник	
служебный паспорт	Копия и	Выдается высокопоставленным

1	2	3
	подлинник	должностным лицам государства или лицам, которые согласно законодательству имеют рабочие отношения или отношения гражданской службы с государством, но которые не имеют право получить дипломатический паспорт
общегражданский заграничный паспорт гражданина Российской Федерации	Копия и подлинник	–
паспорт иностранного гражданина	Копия и подлинник	–
паспорт моряка	Копия и подлинник	–
удостоверение личности военнослужащего Российской Федерации	Копия и подлинник	–
военный билет	Копия и подлинник	–
временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации по форме № 2-П	Копия и подлинник	Срок действия документа ограничен
вид на жительство	Копия и подлинник	Выдается территориальным органом федерального органа исполнительной власти Российской Федерации, ведающего вопросами внутренних дел
разрешение на временное проживание	Копия и подлинник	Документ установленной формы, выдаваемый заявителю без гражданства, не имеющему документа, удостоверяющего личность
Доверенность на представление интересов родителей (законных представителей)*	Подлинник	Оформляется и заверяется родителем (законным представителем)
* Документы предъявляются при личном обращении в учреждение		

16. Иных документов, необходимых для предоставления услуги, в том числе находящихся в распоряжении учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, государственных органов, органов местного самоуправления либо организаций, подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления, не требуется.

17. Основания для отказа в приеме заявления отсутствуют.

18. В предоставлении услуги может быть отказано по следующим основаниям:

в заявлении о предоставлении информации об успеваемости обучающегося не указаны необходимые для получения услуги сведения (фамилия, имя ребенка, класс обучения, адрес электронной почты для контакта с заявителем);

заявитель не является родителем (законным представителем) ребенка; предоставлен неполный пакет документов, перечисленных

в пункте 15 Административного регламента.

19. Предоставление услуги заявителю прекращается по следующим основаниям:

от заявителя поступило заявление о прекращении предоставления информации об успеваемости обучающегося в форме электронного дневника (приложение № 2);

обучающийся завершил обучение в учреждении;

обучающийся переведен в другое образовательное учреждение.

20. Не требуется предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги.

21. Предоставление услуги осуществляется на безвозмездной основе.

22. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги составляет 15 минут.

23. Поступившие заявления регистрируются специалистом учреждения в журнале регистрации заявлений и в электронной базе данных в день поступления заявления.

24. Места приема документов от заявителей и ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, стульями и столами для обеспечения возможности работы с документами, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

25. Показателями доступности и качества предоставляемой услуги являются:

количество обращений за получением услуги;

количество получателей услуги;

среднее количество человеко-часов, затраченных на предоставление одной услуги;

количество регламентированных посещений органа власти для получения услуги;

максимальное количество документов, необходимых для получения услуги;

возможность получения услуги через сеть Интернет, в том числе запись для получения услуги, подача заявления для получения услуги, возможность мониторинга хода предоставления услуги, возможность получения результата услуги;

максимальное количество документов, которые заявитель обязан самостоятельно представить для получения услуги;

максимальное время ожидания от момента обращения за услугой до фактического начала предоставления услуги;

наличие информационной системы, автоматизирующей процесс предоставления услуги;

доступность бланков заявлений или иных документов, необходимых для предоставления услуги, в сети Интернет;

размещение информации о порядке предоставления услуги в сети Интернет;

размещение информации о порядке предоставления услуги в брошюрах, буклетах, на информационных стендах, электронных табло, размещенных в помещении учреждения, предоставляющего услугу;

возможность получения консультации специалиста по вопросам предоставления услуги по телефону, через сеть Интернет, по электронной почте, при личном обращении, при письменном обращении;

обеспечение возможности обслуживания людей с ограниченными возможностями (наличие пандусов, специальных ограждений, перил, обеспечивающих беспрепятственное передвижение инвалидов колясок);

наличие электронной системы управления очередью на прием для получения услуги;

количество консультаций по вопросам предоставления услуги;

максимальная удаленность места жительства потенциального заявителя от ближайшего места предоставления услуги;

максимальное время перемещения от места жительства потенциального заявителя до ближайшего места предоставления услуги на общественном транспорте;

доля заявителей, удовлетворенных качеством предоставления услуги, от общего числа опрошенных заявителей;

доля заявителей, удовлетворенных результатом предоставления услуги, от общего числа опрошенных заявителей;

количество обоснованных жалоб на нарушение Административного регламента;

доля обоснованных жалоб от общего количества обращений за получением услуги;

количество обращений в судебные органы для обжалования действий (бездействия) и (или) решений должностных лиц при предоставлении услуги.

РАЗДЕЛ 3

СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

Глава 1. Состав административных процедур

26. Предоставление заявителю услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрация заявления о предоставлении услуги;

принятие решения о предоставлении услуги;

выдача учетных данных для обеспечения доступа к Системе;

получение заявителем информации о текущей успеваемости в форме электронного дневника;

прекращение предоставления услуги заявителю.

27. Порядок предоставления услуги устанавливается в соответствии с блок-схемой (приложение № 3).

Глава 2. Прием и регистрация заявления о предоставлении услуги

28. Прием заявления осуществляется специалистом учреждения, ответственным за прием входящей документации.

Специалист учреждения осуществляет прием документов, указанных в пункте 15 Административного регламента.

29. Специалист учреждения вносит данные о приеме документов в журнал регистрации – электронную базу данных учета (приложение № 4).

30. Регистрация заявления осуществляется специалистом учреждения в соответствии с пунктом 23 Административного регламента.

31. Максимальный срок приема документов от физических лиц не должен превышать 30 минут.

32. Результатом выполнения административной процедуры является регистрация заявления о предоставлении учетной записи (логина-пароля) для входа в Систему и предоставления информации о текущей успеваемости в форме электронного дневника.

Глава 3. Принятие решения о предоставлении услуги

33. При принятии решения специалист учреждения производит сверку данных документов, представленных заявителем, с данными копии свидетельства о рождении ребенка (хранится в личном деле обучающегося) с целью подтверждения факта, что заявитель является законным представителем ребенка.

Решение о предоставлении услуги принимается по результатам рассмотрения документов в течение пяти рабочих дней с момента регистрации заявления, оформляется приказом руководителя учреждения.

34. В предоставлении услуги заявителю может быть отказано по основаниям, предусмотренным пунктом 18 Административного регламента.

Специалист учреждения оформляет уведомление об отказе в предоставлении услуги на бланке учреждения. Уведомление подписывается руководителем учреждения, регистрируется в установленном в учреждении порядке и должно содержать следующие сведения: фамилию, имя, отчество заявителя, адрес, на который направляется уведомление, наименование услуги, причину отказа в предоставлении услуги.

Глава 4. Выдача учетных данных для обеспечения доступа к Системе или отказа в предоставлении услуги заявителю

35. При принятии положительного решения о предоставлении информации специалист учреждения:

формирует учетные данные (логин и пароль) заявителя для обеспечения доступа в Систему;

направляет на электронный адрес заявителя сообщение о необходимости личного обращения (с указанием даты и времени) в учреждение для получения

учетных данных.

36. При личном обращении заявителя в учреждение на основании приказа руководителя учреждения специалист выдает заявителю логин и пароль для обеспечения доступа в Систему (не ранее чем через пять дней с момента издания приказа о предоставлении услуги учреждением), знакомит заявителя с Административным регламентом и инструкциями по пользованию Системой.

Под руководством специалиста учреждения осуществляется пробное получение информации заявителем с использованием Системы.

37. При отказе в предоставлении услуги специалист учреждения передает уведомление об отказе в предоставлении информации заявителю в виде сообщения в электронной форме на адрес электронной почты заявителя (в течение 10 рабочих дней).

Глава 5. Получение заявителем информации о текущей успеваемости в форме электронного дневника

38. Основанием для начала административной процедуры является получение заявителем учетной записи для обеспечения доступа к Системе.

39. Заявитель может получить информацию в форме электронного дневника обучающегося на любом персональном компьютере, подключенном к сети Интернет, специализированном терминале, установленном в учреждении.

40. Для получения информации заявитель выполняет следующие действия:

на официальном сайте учреждения вводит логин и пароль для идентификации пользователя Системы;

осуществляет отбор необходимой информации.

41. Режим работы Системы является круглосуточным в течение семи дней в неделю.

42. Системный администратор учреждения направляет уведомления каждому заявителю – пользователю Системы о проведении профилактических работ по электронной почте.

43. Результатом административной процедуры является получение информации заявителем о текущей успеваемости обучающегося, количестве пропущенных уроков, содержании учебных занятий и работ.

Глава 6. Прекращение предоставления услуги заявителю

44. В случае появления оснований, указанных в пункте 19 Административного регламента, предоставление услуги заявителю прекращается.

45. При прекращении предоставления услуги заявителю выполняются следующие действия:

аннулируется учетная запись (логин и пароль) заявителя;

блокируется доступ к Системе;

направляется уведомление о прекращении предоставления услуги.

46. Специалист учреждения оформляет уведомление о прекращении предоставления услуги на бланке учреждения, которое подписывается руководителем учреждения, регистрируется в установленном в учреждении порядке и должно содержать следующие сведения: фамилию, имя, отчество заявителя, адрес, на который направляется уведомление, наименование услуги, причину прекращения предоставления услуги.

Уведомление направляется на электронный адрес заявителя.

РАЗДЕЛ 4 ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ УСЛУГИ

47. Внутренний контроль за исполнением административных процедур осуществляет руководитель учреждения.

48. Текущий контроль за выполнением административных процедур по предоставлению услуги, осуществляется специалистами Управления образования Администрации города Екатеринбурга и Управления культуры Администрации города Екатеринбурга путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящего Административного регламента.

49. Предметом проверок является качество и доступность услуги, соблюдение сроков ее предоставления, условий ожидания приема, обоснованность отказов в предоставлении услуги.

50. Проведение плановых проверок осуществляется в соответствии с планом работы Управления образования Администрации города Екатеринбурга или Управления культуры Администрации города Екатеринбурга, но не менее одного раза в год.

51. Внеплановые проверки проводятся специалистами Управления образования Администрации города Екатеринбурга или Управления культуры Администрации города Екатеринбурга в случае получения обращения (жалобы) заявителя на действия (бездействие) руководителя (уполномоченного лица) учреждения.

52. Руководители (специалисты) учреждений несут дисциплинарную ответственность за нарушение положений настоящего Административного регламента.

53. Контроль за предоставлением услуги со стороны специалистов Управления образования Администрации города Екатеринбурга или Управления культуры Администрации города Екатеринбурга должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

РАЗДЕЛ 5 ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) УЧРЕЖДЕНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ЕГО ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА

54. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия)

учреждения, предоставляющего услугу, его должностного лица и решений, принятых при предоставлении услуги, в следующих случаях:

нарушение сроков регистрации заявления о предоставлении услуги или сроков предоставления услуги;

требование от заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Свердловской области, муниципальными правовыми актами, регулирующими предоставление услуги;

отказ в приеме документов или отказ в предоставлении услуги по основаниям, не предусмотренным нормативными правовыми актами Российской Федерации и Свердловской области, муниципальными правовыми актами;

требование от заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и Свердловской области, муниципальными правовыми актами;

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

55. Жалоба подаётся в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме на имя:

главы Администрации города Екатеринбурга (620014, г. Екатеринбург, пр. Ленина, д. 24а, каб. 102) – при обжаловании действий (бездействия) заместителя главы Администрации города Екатеринбурга по вопросам социальной политики в ходе предоставления услуги;

заместителя главы Администрации города Екатеринбурга по вопросам социальной политики (620014, г. Екатеринбург, пр. Ленина, д. 24а, каб. 102) – при обжаловании действий (бездействия) начальника Управления культуры Администрации города Екатеринбурга или начальника Управления образования Администрации города Екатеринбурга в ходе предоставления услуги;

начальника Управления культуры Администрации города Екатеринбурга (620014, г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, д. 8б, каб. 331, электронная почта: culture@ekadm.ru) или начальника Управления образования Администрации города Екатеринбурга (620014, г. Екатеринбург, пр. Ленина, д. 24а, каб. 514, электронная почта: edusec@eduekb) – при обжаловании действий (бездействия) сотрудников и должностных лиц учреждения в ходе предоставления услуги.

56. Жалоба может быть направлена по почте, через Государственное бюджетное учреждение Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (620075, г. Екатеринбург, ул. Карла Либкнехта, д. 2, официальный сайт в сети Интернет: www.mfc66.ru), с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта Администрации города Екатеринбурга (<http://екатеринбург.рф>, сервис «Электронная приемная»), портала государственных и муниципальных услуг (<http://www.gouslugi.ru>), регионального портала государственных и муниципальных услуг (<http://www.66.gouslugi.ru>), а также может быть принята на личном приёме

заявителя.

57. Все обращения об обжаловании действий (бездействия), осуществляемых в ходе предоставления услуги, фиксируются в автоматической системе обмена документами.

58. Должностное лицо при рассмотрении жалобы действует в соответствии со своей компетенцией.

59. Жалоба должна содержать:

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 контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

наименование учреждения, предоставляющего услугу, название должности руководителя или специалиста учреждения, предоставляющего услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) руководителя или специалиста учреждения, предоставляющего услугу;

доводы, которые приводит заявитель в качестве обоснования своего несогласия с решениями и действиями (бездействием) руководителя или специалиста (заявителем могут быть представлены документы, подтверждающие доводы заявителя, либо их копии).

60. Поступившая жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в предоставлении услуги, в приеме документов от 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.

61. По результатам рассмотрения жалобы начальник Управления образования Администрации города Екатеринбурга или Управления культуры Администрации города Екатеринбурга, заместитель главы Администрации города Екатеринбурга по социальной политике, глава Администрации города Екатеринбурга принимают одно из следующих решений:

удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено Административным регламентом, а также в иных формах;

отказать в удовлетворении жалобы.

62. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ в результатах рассмотрения жалобы.

63. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления начальник Управления образования Администрации города Екатеринбурга или Управления культуры Администрации города Екатеринбурга, заместитель главы Администрации города Екатеринбурга по

социальной политике, глава Администрации города Екатеринбурга незамедлительно принимают необходимые меры в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.