

Приложение

УТВЕРЖДЕН

распоряжением министерства
образования Кировской области
от 14.06.2018 № 5-20

ПРИМЕРНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления услуги «Предоставление информации о текущей
успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и
электронного журнала успеваемости»

1. Общие положения

1.1. Примерный регламент предоставления услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» (далее – регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» (далее – услуга), создания комфортных условий для получателей услуги в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций).

Настоящий регламент определяет сроки, требования, условия предоставления и последовательность действий (процедур) при осуществлении полномочий по оказанию данной услуги.

1.2. Услуга предоставляется физическим лицам – родителям (законным представителям) обучающихся кировских областных государственных общеобразовательных организаций, обучающимся кировских областных государственных общеобразовательных организаций (далее – заявители).

2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги.

Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости.

2.2. Наименование организации, предоставляющей услугу.

Услугу предоставляют кировские областные государственные общеобразовательные организации. Должностные лица образовательной организации, ответственные за предоставление услуги, назначаются приказом руководителя образовательной организации.

Информация о кировских областных государственных общеобразовательных организациях приведена в приложении № 1 к настоящему регламенту.

2.3. Министерство образования Кировской области (далее – Министерство) организует и контролирует деятельность кировских областных государственных общеобразовательных организаций по предоставлению услуги.

Почтовый адрес Министерства: 610019, Кировская область, г. Киров, ул. Карла Либкнехта, д. 69.

График работы Министерства: понедельник – четверг с 9-00 до 18-00, обед с 12.30 до 13.18, пятница с 9-00 до 17-00, обед с 12.30 до 13.18.

Телефон Министерства: (88332) 25-86-00.Тел./факс: (88332) 64-52-53. Адрес электронной почты Министерства: infor@doko.kirov.ru. Адрес официального Интернет-сайта Министерства: <http://www.43edu.ru>.

Информация по вопросам предоставления услуги носит открытый общедоступный характер, может быть получена заявителем лично посредством письменного и (или) устного обращения, через электронную почту, по телефону для справок, на официальных Интернет-сайтах кировских областных государственных общеобразовательных организаций, на информационных стендах в кировских областных государственных общеобразовательных организациях, при использовании Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.4. Результат предоставления услуги.

Результатом предоставления услуги является предоставление заявителю актуальной и достоверной информации, представляющей совокупность регулярно обновляющихся сведений в соответствии с локальным нормативным актом, регламентирующим периодичность и порядок текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, следующего содержания:

- сведения о результатах текущего контроля успеваемости;
- сведения о результатах промежуточной аттестации;
- сведения о результатах итоговой аттестации;
- сведения о посещаемости уроков (занятий);
- сведения о расписании уроков (занятий);
- сведения об изменениях, вносимых в расписание уроков (занятий);
- содержание образовательного процесса с описанием тем уроков (занятий), материала, изученного на уроке (занятии), общего и индивидуального домашнего задания.

2.5. Срок предоставления услуги.

Услуга предоставляется в течение учебного года.

Общий срок предоставления услуги при письменном обращении с момента подачи заявителем заявления и прилагаемых документов составляет не более 12 рабочих дней.

При обращении через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» – в момент обращения заявителя в режиме on-line.

2.6. Правовые основания для предоставления услуги.

Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О защите персональных данных»;

распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении Перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;

приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 30.08.2013 № 1015 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам – образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования»;

письмом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.02.2012 № АП-147/07 «О методических рекомендациях по внедрению систем ведения журналов успеваемости в электронном виде» (с последующими изменениями);

Законом Кировской области от 14.10.2013 № 320-ЗО «Об образовании в Кировской области»;

уставами и локальными актами образовательных организаций;

настоящим регламентом.

2.7. Перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления услуги.

паспорт гражданина Российской Федерации или документ, его заменяющий, документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина, лица без гражданства;

заявление родителя (законного представителя) обучающегося о предоставлении услуги.

Заявители имеют право по своему усмотрению представлять другие документы.

2.7.1. Основанием для начала процедур предоставления услуги является направленное в кировскую областную государственную общеобразовательную организацию заявление в письменной форме, представленное на личном приеме или направленное в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В заявлении указываются следующие сведения:

наименование образовательной организации, в которую направляется письменное заявление;

фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) обучающегося,

фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) родителей (законных представителей) обучающегося;

способ получения результатов услуги (почтовое отправление, выдача при личном обращении, отправление в форме электронного документа).

Форма заявления приведена в приложении № 2 к настоящему регламенту.

2.7.2. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии нормативными правовыми актами для предоставления услуги.

Дополнительных документов для предоставления услуги не требуется.

При личном обращении заявителю необходимо представить оригинал документа, удостоверяющего личность. Все документы должны быть представлены на русском языке или вместе с заверенным в установленном порядке переводом на русский язык.

Для удобства заявителей кировские областные государственные общеобразовательные организации устанавливают график приема документов в зависимости от адреса регистрации по месту жительства (пребывания).

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги:

представление неполного пакета документов, предусмотренных пунктом 2.7 настоящего регламента;

нарушение требований к оформлению документов, предусмотренных пунктом 2.7 настоящего регламента;

отказ заявителя при личной подаче заявления предъявить документ, удостоверяющий его личность;

отсутствие в письменном обращении фамилии заявителя, направившего заявление, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

текст письменного обращения не поддается прочтению, в том числе фамилия и почтовый адрес заявителя.

2.9. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги.

Основаниями для отказа в предоставлении услуги являются:

заявитель не является родителем (законным представителем) обучающегося образовательной организации;

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

письменное обращение содержит вопрос, ответ на который может затронуть права, свободы и законные интересы других лиц.

В случае принятия Кировской областной государственной общеобразовательной организацией решения об отказе в предоставлении услуги Кировская областная государственная общеобразовательная организация обязана направить заявителю письменное уведомление об отказе в предоставлении услуги с указанием оснований.

2.10. Перечень оснований для приостановления оказания услуги.

Основаниями для приостановления оказания услуги являются:

перевод обучающегося в другую образовательную организацию;

завершение обучения обучающимся в образовательной организации;

отчисление обучающегося из образовательной организации.

2.11. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление услуги.

Услуга оказывается на бесплатной основе. При получении информации в рамках услуги через информационно-коммуникационную сеть «Интернет» оплата трафика осуществляется заявителями в соответствии со стоимостью данных услуг в регионе, в том случае если получение услуги происходит с оборудования заявителя.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления.

При нахождении заявителя в Кировской областной государственной общеобразовательной организации максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления не должен превышать 15 минут.

При подаче заявления для предоставления услуги посредством сети «Интернет» время ожидания в очереди зависит от загруженности сервера, однако, не должно превышать 10 минут.

2.13. Поступившее заявление о предоставлении услуги регистрируется в день поступления.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления услуги.

Кабинеты приема заявителей оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием фамилии, имени, отчества и должности лица, осуществляющего предоставление услуги.

Рабочее место должностного лица оборудовано персональным компьютером.

В кабинете обеспечены следующие условия: возможность и удобство оформления заявителем письменного обращения; телефонная связь; доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции Кировской областной государственной общеобразовательной организации; доступ к нормативным правовым актам, регулирующим предоставление услуги; наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4.

Визуальная, текстовая информация размещается на информационных стендах (в том числе электронных), в СМИ и в сети Интернет на официальном сайте Министерства, официальных сайтах Кировских областных государственных общеобразовательных организаций.

Места для ожидания оборудованы столами, стульями для возможности оформления документов, информационными стендами.

Вход в здание оборудован вывеской с наименованием Кировской областной государственной общеобразовательной организации.

2.15. Иные требования предоставления услуги и особенности предоставления услуги в электронной форме.

2.15.1. Получатель услуги имеет возможность ознакомиться с настоящим регламентом, порядком и сроком получения услуги, а также получить услугу в электронной форме на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». При этом требуется регистрация в Единой системе идентификации и аутентификации (далее – ЕСИА) и информационной системе электронных дневников, электронных журналов успеваемости.

Заявление и прилагаемые к нему документы, поступившие в Кировскую областную государственную общеобразовательную организацию при личном обращении заявителя, в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, рассматриваются в порядке, установленном разделом 3 настоящего регламента.

Предоставление услуги осуществляется в электронной форме при наличии регистрации заявителя на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

2.15.2. Предоставление услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг не предусмотрено.

2.15.3. На официальных сайтах Кировских областных государственных общеобразовательных организаций, а также на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) обеспечивается возможность получения и копирования заявителями форм заявлений и иных документов, необходимых для получения услуги в электронном виде.

2.15.4. Министерство обеспечивает возможность получения заявителем информации о предоставляемой услуге на официальном Интернет-сайте, а также на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

2.16. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении услуги, отсутствуют.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения процедур в электронной форме.

Блок-схема прохождения процедур при предоставлении услуги приведена в приложении № 3 к настоящему регламенту.

3.1. Оказание услуги включает в себя следующие процедуры:

прием заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, и регистрация заявления;

рассмотрение документов для установления права на получение услуги и подготовка информации для предоставления заявителю;

выдача результата услуги.

3.2. При предоставлении услуги формирование и направление межведомственных запросов не требуется.

3.3. Предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям об услуге:

3.3.1. Информирование заявителей по вопросам предоставления услуги осуществляется кировскими областными государственными общеобразовательными организациями по телефону и на личном приеме, а также размещается на официальных сайтах кировских областных государственных общеобразовательных организаций, Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

3.3.2. Информация по вопросам предоставления услуги также размещается в бумажном виде на информационных стендах в местах предоставления услуги, доступных для заявителей.

3.3.3. Доступ заявителей к информации о предоставлении услуги обеспечивается:

размещением на официальных сайтах кировских областных государственных общеобразовательных организаций, Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций); размещением информации о предоставлении услуги на информационных стендах, расположенных в местах приема заявлений.

3.4. Прием заявления и документов, необходимых для предоставления услуги, и регистрация заявления.

3.4.1. Юридическим фактом для начала оказания услуги является личное обращение заявителя в кировскую областную государственную общеобразовательную организацию с заявлением о предоставлении услуги. Заявитель имеет право направить заявление почтовым отправлением, посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Подписью заявителя фиксируется согласие на обработку его персональных данных, и персональных данных обучающегося, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3.4.2. При поступлении от заявителя заявления о предоставлении услуги с комплектом документов, необходимых для выполнения процедуры, ответственный исполнитель кировской областной государственной общеобразовательной организации осуществляет их рассмотрение на предмет комплектности. Максимальный срок выполнения данного действия составляет 1 рабочий день.

Критерием принятия положительного решения является представление полного комплекта необходимых документов и отсутствие оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги.

3.4.3. В случае если представлен неполный комплект документов, указанных в пункте 2.7 настоящего регламента, ответственный исполнитель кировской областной государственной общеобразовательной организации обеспечивает подготовку, согласование и направление в адрес заявителя письма об отказе в приеме документов с информированием о возможности повторно представить заявление с приложением необходимого комплекта документов. Максимальный срок подготовки письма составляет 1 рабочий день.

3.4.4. При наличии оснований для отказа в предоставлении услуги ответственный исполнитель кировской областной государственной общеобразовательной организации обеспечивает подготовку, согласование и направление в адрес заявителя соответствующего письма.

3.4.5. Если представлен полный комплект необходимых документов и основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, отсутствуют, ответственный исполнитель кировской областной государственной общеобразовательной организации обеспечивает выполнение дальнейших процедур, предусмотренных настоящим регламентом.

3.4.6. Способом фиксации результата процедуры, в случае представления неполного комплекта документов, является оформление на бумажном носителе письма об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги.

3.4.7. Способом фиксации результата процедуры, в случае представления полного комплекта документов, является регистрация заявления в журнале регистрации входящих документов.

3.4.8. Прошедшее регистрацию заявление с представленными документами в тот же день передается для рассмотрения руководителю Кировской областной государственной общеобразовательной организации.

3.4.9. При подаче заявления с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) заявителю необходимо зарегистрироваться на данном портале. После авторизации на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) заявителю необходимо заполнить форму заявления, в специальных полях электронного заявления подтвердить согласие на обработку, хранение и использование персональных данных и подтвердить необходимость получения услуги.

3.5. Рассмотрение документов для установления права на получение услуги и подготовка информации для предоставления заявителю.

3.5.1. Юридическим фактом, инициирующим начало процедуры, является регистрация заявления.

3.5.2. Критерием принятия положительного решения является отсутствие оснований для отказа в предоставлении услуги, предусмотренных пунктом 2.9 настоящего регламента.

Максимальный срок предоставления данной процедуры не должен превышать 7 рабочих дней.

3.5.3. Результатом процедуры является подготовленный ответ заявителю, содержащий информацию по всем поставленным в запросе вопросам либо мотивированный отказ в предоставлении услуги.

3.5.4. Данная процедура не предусматривает непосредственного взаимодействия с заявителем.

3.6. Выдача результата услуги.

3.6.1. Юридическим фактом, инициирующим начало процедуры, является поступление подписанного документа, подтверждающего решение о предоставлении услуги или отказе в предоставлении услуги (результат услуги), ответственному исполнителю Кировской областной государственной общеобразовательной организации.

3.6.2. Ответственный исполнитель Кировской областной государственной общеобразовательной организации направляет заявителю по адресу, указанному в заявлении, результат предоставления услуги.

Максимальный срок предоставления данной процедуры не должен превышать 3 рабочих дней.

3.6.3. Результатом процедуры является передача заявителю результата предоставления услуги.

Документ, являющийся результатом предоставления услуги, передается заявителю лично либо отправляется в адрес заявителя, в том числе на адрес электронной почты.

3.6.4. Способом фиксации результата процедуры является внесение в Журнал регистрации и контроля поступающих и отправляемых документов, в том числе по электронной почте, информации о фактической дате выдачи результата услуги.

3.7. При получении услуги через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) заявителю в режиме on-line предоставляется информация в форме электронного журнала, электронного дневника, включающего совокупность сведений, в соответствии с пунктом 2.4 настоящего регламента.

3.8. При наличии оснований для отказа в предоставлении услуги, предусмотренных пунктом 2.9 настоящего регламента, заявителю направляется уведомление о мотивированном отказе в предоставлении услуги.

Выдача уведомления о мотивированном отказе в предоставлении услуги производится путем передачи его заявителю лично, либо отправляется в адрес заявителя, в том числе на адрес электронной почты, в течение 3 рабочих дней.

3.9. Взаимодействие кировских областных государственных общеобразовательных организаций с органами исполнительной власти Кировской области и иными органами государственной власти не предусмотрено.

3.10. Получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении услуги.

Заявителю предоставляется информация о следующих этапах предоставления услуги:

поступление заявления в кировскую областную государственную общеобразовательную организацию; регистрация заявления в кировской областной государственной общеобразовательной организации; направление результата предоставления услуги заявителю.

4. Формы контроля за исполнением регламента

4.1. Контроль за соблюдением последовательности и своевременности действий в рамках процедур, определенных настоящим регламентом, осуществляется руководителем кировской областной государственной общеобразовательной организации.

4.2. Руководитель кировской областной государственной общеобразовательной организации несет персональную ответственность за соблюдение сроков, порядка приема и отправки документов.

4.3. Ответственный исполнитель кировской областной государственной общеобразовательной организации при предоставлении услуги несет персональную ответственность за нарушение сроков рассмотрения документов и иных действий, установленных настоящим регламентом.

4.4. Персональная ответственность исполнителя закрепляется в его должностной инструкции в соответствии с требованиями законодательства.

4.5. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги осуществляется руководителем кировской областной государственной общеобразовательной организации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) кировских областных государственных общеобразовательных организаций, а также должностных лиц и ответственных исполнителей кировских областных государственных общеобразовательных организаций

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) кировских областных государственных общеобразовательных организаций, должностных лиц кировских областных государственных общеобразовательных организаций при предоставлении ими услуги.

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

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги; нарушение срока предоставления услуги; требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Кировской области для предоставления услуги; отказ заявителю в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Кировской области для предоставления услуги; отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Кировской области; затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и Кировской области; отказ кировской областной государственной общеобразовательной организации, должностного лица кировской областной государственной общеобразовательной организации, ответственного за предоставление услуги, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба подается заявителем в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме в кировскую областную государственную общеобразовательную организацию. Жалоба на действия (бездействие) или решения, принятые в ходе предоставления услуги руководителем кировской областной государственной общеобразовательной организации, направляется в вышестоящий орган – Министерство.

5.4. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов кировских областных государственных общеобразовательных организаций и Министерства, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется кировской областной государственной общеобразовательной организацией, Министерством.

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

5.7. 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 оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц).

5.8. При подаче жалобы в электронном виде документ, указанный в пункте 5.7 настоящего регламента, может быть представлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.9. Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает: наименование кировской областной государственной общеобразовательной организации, должностного лица кировской областной государственной общеобразовательной организации, ответственного за предоставление услуги, решения и действия (бездействие) которых обжалуются; фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), 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) кировской областной государственной общеобразовательной организации, должностного лица кировской областной государственной общеобразовательной организации, ответственного за предоставление услуги; доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) кировской областной государственной общеобразовательной организации, должностного лица кировской областной государственной общеобразовательной организации, ответственного за предоставление услуги. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.10. Заявитель вправе получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.11. Кировские областные государственные общеобразовательные организации, Министерство обеспечивают:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) кировской областной государственной

общеобразовательной организации, ее должностных лиц посредством размещения информации на стендах в кировских областных государственных общеобразовательных организациях, Министерстве, на официальном сайте Министерства, официальных сайтах кировских областных государственных общеобразовательных организаций, Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих услугу, их должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5.12. Жалоба, поступившая в кировскую областную государственную общеобразовательную организацию, Министерство, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа кировской областной государственной общеобразовательной организации, должностного лица кировской областной государственной общеобразовательной организации, ответственного за предоставление услуги, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.13. По результатам рассмотрения жалобы кировская областная государственная общеобразовательная организация, Министерство принимает одно из следующих решений:

удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных кировской областной государственной общеобразовательной организацией опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Кировской области, а также в иных формах;

отказать 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 его желанию в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.15. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом кировской областной государственной общеобразовательной организации, Министерства.

5.16. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью кировской областной государственной общеобразовательной организации, Министерства и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица кировской

областной государственной общеобразовательной организации, Министерства, вид которой установлен законодательством Российской Федерации. В случае, если жалоба была направлена через портал Досудебного обжалования, ответ направляется посредством портала Досудебного обжалования.

5.17. Ответ на жалобу не дается в следующих случаях: если в жалобе, направленной в письменном виде, не указана фамилия заявителя, направившего жалобу, а также почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; если в жалобе, направленной в письменном виде, содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (заявителю, направившему жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом); если текст жалобы, направленной в письменном виде, не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению; если в жалобе, направленной в письменном виде, содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

О данном решении заявитель уведомляется в течение 7 дней со дня регистрации жалобы; если ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.18. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.19. При удовлетворении жалобы Кировская областная государственная общеобразовательная организация принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.
