

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

## «ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

### ПРИКАЗ

«01» августа 2017 г.

№ ОД - 62

г. Черняховск

**Об утверждении регламента оказания услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости обучающегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» по программам подготовки специалистов среднего звена в государственном бюджетном учреждении Калининградской области профессиональная образовательная организация «Педагогический колледж»**

В целях оказания услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости обучающегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» по программам подготовки специалистов среднего звена в государственном бюджетном учреждении Калининградской области профессиональная образовательная организация «Педагогический колледж», выполнения положений Устава,

**П Р И К А З Ы В А Ю:**

1. Утвердить регламент оказания услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости обучающегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» по программам подготовки специалистов среднего звена в государственном бюджетном учреждении Калининградской области профессиональная образовательная организация «Педагогический колледж» (далее – Регламент) согласно приложению 1.
2. Службе информационно-коммуникационных систем и технической поддержки (отв. Свинцов А.В.) разместить информацию согласно Регламенту о предоставляемой услуге.
3. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Директор



Т.М. Гозман

**РЕГЛАМЕНТ**  
**оказания услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости обучающегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» по программам подготовки специалистов среднего звена в государственном бюджетном учреждении Калининградской области профессиональной образовательной организации «Педагогический колледж»**  
(далее - Регламент)

**I. Общие положения**

**Предмет регулирования регламента**

1. Настоящий Регламент разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов предоставления услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости обучающегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости» (далее - услуга) по программам подготовки специалистов среднего звена в государственном бюджетном учреждении Калининградской области профессиональной образовательной организации «Педагогический колледж» (далее - Колледж), и определяет стандарт предоставления услуги, состав, последовательность и сроки выполнения действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению услуги, а также формы контроля за исполнением настоящего Регламента и досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Колледжа, а также должностных лиц Колледжа, ответственных за предоставление услуги.

**Круг заявителей**

2. Заявителями на получение услуги являются обучающиеся Колледжа, их родители (законные представители).

От имени заявителя могут выступать физические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени (далее - заявители).

**Требования к порядку информирования о предоставлении услуги**

3. Информация об услуге носит открытый общедоступный характер.
4. Основными требованиями к информированию граждан являются:
  - достоверность предоставляемой информации;
  - четкость в изложении информации;
  - полнота информации;
  - наглядность форм предоставляемой информации;
  - удобство и доступность получения информации;
  - оперативность предоставления информации.
5. Публичное информирование о порядке предоставления услуги осуществляется путем публикации информационных материалов:
  - в средствах массовой информации;
  - в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в федеральной

государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru));

- на официальном сайте Колледжа [www.ipc39ru](http://www.ipc39ru);

- на официальном сайте Министерства образования Калининградской области [www.edu.baltinform.ru](http://www.edu.baltinform.ru);

- на информационных стендах Колледжа.

6. В информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Колледжа, а также в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» должны размещаться следующие информационные материалы:

- полное наименование, полный почтовый адрес, адрес электронной почты, адрес официального сайта Колледжа, график работы Колледжа;

- справочные телефоны, по которым можно получить консультацию по порядку предоставления услуги;

- текст настоящего Регламента с приложениями;

- перечень документов, необходимых для предоставления услуги;

- формы документов для заполнения;

- порядок информирования о ходе предоставления услуги;

- документы, предоставляемые по завершению предоставления услуги;

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) Колледжа, а также должностных лиц Колледжа;

- другая необходимая информация.

7. На информационных стендах Колледжа размещаются следующие информационные материалы:

- полное наименование, полный почтовый адрес, адрес электронной почты, адрес официального сайта Колледжа, график работы Колледжа;

- справочные телефоны, по которым можно получить консультацию по порядку предоставления услуги;

- текст настоящего Регламента с приложениями;

- порядок информирования о ходе предоставления услуги;

- перечень документов, необходимых для предоставления услуги;

- образцы оформления документов, необходимых для предоставления услуги;

- сведения о результатах предоставления услуги;

- перечень оснований для отказа в предоставлении услуги;

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) Колледжа, предоставляющей услугу, а также должностных лиц Колледжа;

- - другая необходимая информация.

8. Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы, функциональны, оборудованы карманами формата А-4, в которых размещаются информационные листки. Текст материалов, размещаемых на информационных стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделены.

9. Информирование по вопросам предоставления услуги осуществляется должностными лицами Колледжа, ответственными за предоставление услуги.

10. Для получения информации о порядке предоставления услуги граждане вправе обращаться в Колледж лично, посредством телефонной связи, в письменной форме или в электронном виде.

11. Индивидуальное устное информирование осуществляется путем непосредственного общения с должностными лицами Колледжа, ответственными за предоставление услуги (при личном приеме либо по телефону).

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностных лиц Колледжа,

ответственных за предоставление услуги, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют граждан по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, в которую позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности должностного лица Колледжа, ответственного за предоставление услуги, принявшего телефонный звонок.

Должностное лицо Колледжа, ответственное за предоставление услуги, осуществляющее индивидуальное устное информирование, должно принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, должностное лицо Колледжа, ответственное за предоставление услуги, осуществляющее устное информирование, может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде, через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» либо назначить другое удобное для гражданина время для устного информирования.

12. Индивидуальное письменное информирование о порядке предоставления услуги при обращении граждан осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением или посредством электронной почты.

13. Предоставление услуги в электронной форме.

Услуга предоставляется с использованием информационно-телекоммуникационных технологий с применением программного комплекса «Аверс: Электронный журнал», содержащего комплекс взаимосвязанных компонентов: база данных, представленная в виде документированной информации.

Под документированной информацией понимается зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать.

Под электронным журналом понимается комплекс программно-аппаратных средств, отражающих единое информационно-образовательное пространство Колледжа, с возможностью доступа через Интернет, доступный зарегистрированным пользователям.

Под электронным дневником понимается комплекс программно-аппаратных средств, используемых для предоставления через Интернет портал сообщения оперативной информации родителям (законным представителям) обучающегося, обучающемуся, связанной с процессом обучения.

Предоставление услуги в электронной форме основано на следующих принципах: соблюдение конституционных прав и свобод гражданина; достоверность и полнота документированной информации; унификация документированной информации; защита документированной информации от неправомерного уничтожения, блокирования, модификации, копирования, распространения и иных противоправных действий.

## **II. Стандарт предоставления услуги**

### **Наименование услуги**

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

### **Наименование организации, предоставляющей услугу**

15. Услугу предоставляет государственное бюджетное учреждение Калининградской области профессиональная образовательная организация «Педагогический Колледж».

Должностные лица Колледжа, ответственные за предоставление услуги, назначаются приказом директора Колледжа.

### **Описание результата предоставления услуги**

16. Результатом предоставления услуги является получение заявителем (устной, письменной) официальной информации о текущей успеваемости обучающегося, ведении

электронного дневника и электронного журнала успеваемости.

**Срок предоставления услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в Колледж, срок приостановления предоставления услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления услуги**

17. Услуга предоставляется в течение учебного года.
18. Общий срок предоставления услуги с момента подачи заявителем заявления и прилагаемых документов составляет не более 15 дней и включает в себя следующие сроки:
  - прием, регистрация заявления и документов - не более 1 дня;
  - рассмотрение заявления и предоставление запрашиваемой информации - не более 14 дней.

**Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования**

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

1) Закон Российской Федерации от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 31.12.2012г., № 53 (ч. 1), ст. 7598, «Российская газета», № 303, 31.12.2012г.);

2) Федеральный закон от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», №95, 05.05.2006);

3) Федеральный закон от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», №95, 05.05.2006, «Собрание законодательства РФ», 08.05.2006г., №19, ст. 2060, «Парламентская газета», № 70-71, 11.05.2006г.);

4) Федеральный закон от 25 июля 2002 г. № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002г., № 30, ст. 3032.);

5) Федеральный закон от 24 мая 1999 г. № 99-ФЗ «О государственной политике Российской Федерации в отношении соотечественников за рубежом» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1999г., № 22, ст. 2670; 2002, 2004, № 35, ст. 3607; 2009, № 30, ст. 3740; 2010, № 30, ст. 4010);

6) Постановление Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 22, ст. 3169; N 35, ст. 5092);

7) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 г. № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» («Российская газета», № 247, 23.12.2009);

8) Распоряжение 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» («Российская газета», № 93, 29.04.2011);

9) Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.06.2013г. №464 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования». («Российская газета», № 172, 07.08.2013г.);

10) Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 18.04.2013г.

№292 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения». («Российская газета», №110, 24.05.2013г.);

11) Закон Калининградской области от 01.07.2013 № 241 «Об образовании в Калининградской области» («Калининградская правда» (вкладыш «Официальный вестник Правительства Калининградской области»), № 116, 06.07.2013 г.);

12) Постановление Правительства Калининградской области от 28.10.2011 № 838 «О мерах по реализации Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Комсомольская правда - Калининград» (приложение «Официальный вестник»), № 171, 16.11.2011 г.);

13) Устав и локальные акты Колледжа;

14) Настоящий Регламент.

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления**

20. Для получения услуги заявитель представляет:

– заявление и указывает способ получения результатов услуги (почтовое отправление, выдача при личном обращении, отправление в форме электронного документа);

– документ, удостоверяющий личность заявителя.

21. Датой принятия к рассмотрению заявления о предоставлении услуги считается дата регистрации в журнале поступивших заявлений.

Заявление может быть заполнено от руки или может быть заполнено и распечатано посредством использования электронных печатающих устройств.

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении услуги, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления.**

22. Для предоставления услуги иных документов не требуется.

**Указание на запрет требовать от заявителя**

23. Не допускается требовать от заявителя:

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

– представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Калининградской области, находятся в распоряжении государственных органов, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственным государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении услуги.

**Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги**

24. Основаниями для отказа родителям (законным представителям) в приеме документов, необходимых для предоставления услуги по предоставлению информации о текущей успеваемости обучающегося, ведению электронного дневника и электронного журнала успеваемости являются:

- отсутствие необходимых документов, указанных в пункте 20 настоящего Регламента;
- отсутствие в письменном обращении фамилии заявителя, направившего обращение, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;
- текст письменного обращения не поддается прочтению, в том числе фамилия и почтовый адрес заявителя;
- отсутствие согласия на обработку персональных данных.

#### **Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги**

25. Основаниями для приостановления в предоставлении услуги являются:
- перевод обучающегося в другую образовательную организацию;
  - завершение обучения обучающимся в Колледже;
  - отчисление обучающегося из Колледжа.
26. Основанием для отказа в предоставлении услуги являются следующие случаи:
- если заявитель не является родителем (законным представителем) обучающегося Колледжа;
  - если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
  - если письменное обращение содержит вопрос, ответ на который может затронуть права, свободы и законные интересы других лиц.
27. В случае принятия Колледжем решения об отказе в предоставлении услуги по предоставлению информации о текущей успеваемости обучающегося, ведению электронного дневника и электронного журнала, Колледж обязан направить заявителю письменное уведомление об отказе в предоставлении услуги с указанием оснований.

#### **Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) Колледжем**

28. Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.
29. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление услуги
30. Предоставление услуги осуществляется бесплатно. 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.

#### **Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги**

31. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления (запроса) о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги составляет 15 минут.

#### **Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги, в том числе в электронной форме**

32. Запрос заявителя о предоставлении услуги, представленный при непосредственном обращении в Колледж, почтовым отправлением, по электронной почте или через Единый портал "государственных и муниципальных услуг (функций)", подлежит обязательной регистрации в журнале регистрации обращений в день получения запроса.
- Заявление, выраженное в устной форме, не регистрируется.

#### **Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, к месту ожидания и приема**

### **заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги**

33. Места предоставления услуги должны отвечать следующим требованиям.

Здание, в котором расположен Колледж, должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа заинтересованных лиц. При оборудовании входов должна учитываться возможность реализации прав инвалидов и лиц с ограниченными возможностями на предоставление по их заявлению услуги.

Центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, местонахождении Колледжа.

Помещения для работы с заявителями оборудуются соответствующими информационными стендами, вывесками, указателями.

Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на информационном стенде или информационном терминале в помещении Колледжа для ожидания и приема граждан (устанавливаются в удобном для граждан месте).

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации гражданами.

Должностные лица Колледжа, ответственные за предоставление услуги, обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности либо настольными табличками аналогичного содержания.

Рабочие места должностных лиц Колледжа, ответственных за предоставление услуги, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления услуги и организовать предоставление услуги в полном объеме.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы должностных лиц Колледжа, ответственных за предоставление услуги, в том числе необходимо наличие доступных мест общего пользования (туалет, гардероб).

Места ожидания в очереди на консультацию или получение результатов услуги должны быть оборудованы стульями, кресельными секциями или скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 5 мест.

Места для "заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются писчей бумагой и канцелярскими принадлежностями в количестве, достаточном для оформления документов заявителями.

В помещениях для должностных лиц Колледжа, ответственных за предоставление услуги, и местах ожидания и приема заявителей необходимо наличие системы кондиционирования воздуха, средств пожаротушения и системы оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

### **Показатели доступности и качества услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий**

34. Показателями доступности и качества услуги являются возможность:

- получать услугу своевременно и в соответствии со стандартом предоставления услуги;
- получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления услуги, в том числе в электронной форме;
- получать услугу в формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- обращаться в досудебном и (или) судебном порядке в соответствии с



законодательством Российской Федерации с жалобой (претензией) на принятое по его заявлению решение или на действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление услуги.

35. Основные требования к качеству предоставления услуги:

- своевременность предоставления услуги;
- достоверность и полнота информирования гражданина о ходе рассмотрения его обращения;
- удобство и доступность получения гражданином информации о порядке предоставления услуги.

36. Показателями качества предоставления услуги являются:

- срок рассмотрения заявления;
- исполнение лицензионных требований;
- уровень кадрового обеспечения предоставления услуги (уровень квалификации должностных лиц Колледжа, ответственных за предоставление услуги);
- учёт мнения заявителей;
- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействия) должностных лиц Колледжа, ответственных за предоставление услуги.

#### **Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления услуги в электронной форме**

37. Заявителям предоставляется возможность получения информации об услуге, а также формы заявления, необходимого для получения услуги в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)), на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Министерства образования Калининградской области, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» Колледжа.

38. В целях предоставления услуги в электронной форме основанием для начала предоставления услуги является направление заявителем с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)), заявления.

39. Предоставление документированной информации в рамках услуги осуществляется через информационно-коммуникационную сеть «Интернет» посредством программного комплекса «Аверс: Электронный журнал», обеспечивающего авторизованный доступ к документированной информации заявителям.

40. Требования, предъявляемые к обеспечению защиты документированной информации в соответствии с действующим законодательством.

Предоставление заявителям документированной информации в рамках предоставления услуги о третьих лицах не допускается.

Колледж несет ответственность за достоверность документированной информации, предоставляемой заявителям.

41. Колледж обязан принимать меры по обеспечению защиты документированной информации и соблюдению требований по защите информации в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и иными нормативно - правовыми актами в области защиты информации.

42. Сведения, ставшие известными должностным лицам Колледжа, ответственным за предоставление услуги, в связи с осуществлением ими деятельности по пополнению и использованию документированной информации в рамках предоставления услуги, являются персональными данными, относятся к категории конфиденциальной информации, имеют ограниченный доступ и разглашению не подлежат.

43. Документированная информация не может быть использована Колледжем в целях причинения имущественного и (или) морального вреда гражданам, затруднения реализации их прав и свобод.

Должностное лицо, виновное в разглашении сведений, ставших ему известными в процессе использования программного комплекса «Аверс: Электронный журнал» при предоставлении услуги, несет ответственность в пределах действующего законодательства.

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

44. Предоставление услуги включает в себя следующие действия(административные процедуры):

- прием и регистрация письменного заявления от заявителя (устные обращения не регистрируются);
- рассмотрение письменного заявления;
- ведение электронного журнала успеваемости, электронного дневника;
- предоставление индивидуального пароля доступа к электронному дневнику успеваемости и уведомление заявителя об условиях доступа к информации;
- предоставление информации о текущей успеваемости обучающегося;
- предоставление результатов услуги или отказ в предоставлении услуги.

Блок - схема предоставления услуги приводится в Приложении № 1 к настоящему Регламенту.

45. Порядок предоставления услуги в электронной форме, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы«Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», включает в себя следующие действия (административные процедуры):

- предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям об услуге;
- подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги, и прием таких запроса и документов;
- получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении услуги;
- получение заявителем результата предоставления услуги, если иное не установлено действующим законодательством;
- иные действия, необходимые для предоставления услуги.

#### **Прием и регистрация письменных обращений от заявителя**

46. Основанием для начала действия (административной процедуры) является поступление обращения заявителя (лично, по почте или в электронном виде) в Колледж.

Должностное лицо Колледжа принимает заявление и регистрирует его в порядке делопроизводства в журнале регистрации документов в день обращения заявителя.

Заявление, поступившее от заявителя в Колледж посредством почтовой/электронной связи, регистрируется должностным лицом Колледжа в журнале регистрации документов в день их поступления.

Прием заявлений осуществляется в течение всего учебного года.

Максимальный срок выполнения действия составляет 30 минут.

47. Результатом данного действия (административной процедуры)является регистрация заявления в журнале регистрации документов и уведомление заявителя о получении и регистрации заявления.

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 рабочий день.

#### **Рассмотрение заявления, принятие Колледжем решения и уведомление заявителя о принятом решении.**

48. Основанием для начала действия (административной процедуры) является регистрация заявления о предоставлении услуги.

49. Должностное лицо Колледжа, ответственное за предоставление услуги, обеспечивает своевременное рассмотрение заявления, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего заявление, а также готовит проект письменного ответа заявителю в форме уведомления о принятом Колледжем решении и не позднее 1 дня до истечения отведенного ему срока для рассмотрения заявления в порядке делопроизводства предоставляет подготовленные проекты документов на подпись директора Колледжа.

50. Результатом выполнения действия (административной процедуры) является:

- положительное решение о предоставлении услуги;
- направление мотивированного ответа о невозможности принятия заявления к рассмотрению по причинам, предусмотренным пунктами 25 - 28 настоящего Регламента.

Максимальный срок рассмотрения Колледжем заявления составляет 14 дней после регистрации заявления,

#### **Ведение электронного журнала успеваемости, электронного дневника**

51. Ведение электронного журнала успеваемости и дневников обучающихся осуществляется с помощью программного комплекса «Аверс: Электронный журнал».

52. Интеграция журнала и дневника в образовательный процесс обеспечивается специалистами, ответственными за ведение журнала и дневника.

53. Право доступа пользователей к разделам базы данных журнала и дневника устанавливается в соответствии с возможностями программного продукта и определяется директором Колледжа.

Доступ заявителей к электронному журналу, электронному дневнику программного комплекса «Аверс: Электронный журнал» осуществляется на основе логина и пароля, определяемого Колледжем.

Разграничение прав доступа к базе данных электронного журнала, электронного дневника программного комплекса «Аверс: Электронный журнал» определяется администрацией Колледжа для каждой группы пользователей:

1) системный администратор (при предоставлении услуги с использованием программного комплекса «Аверс: Электронный журнал») - работник Колледжа, ответственный за поддержание в рабочем состоянии всех программно-аппаратных средств, расположенных в Колледже.

В рамках работы с электронным журналом, электронным дневником системный администратор выполняет следующие функции:

- установку и наладку программного обеспечения;
- обеспечивает системно - техническую поддержку файл-сервера, всех рабочих станций и кабельных коммуникаций локальной сети Колледжа;
- регулярно проводит мероприятия по антивирусной защите программных средств;
- обеспечивает хранение базы данных Колледжа, обеспечивающей функционирование системы электронного журнала, электронного дневника;
- обеспечивает наличие резервных копий базы данных электронного журнала, электронного дневника;
- осуществляет оперативное восстановление базы данных электронного журнала, электронного дневника в случае сбоев;
- обеспечивает возможность доступа к электронному журналу, электронному дневнику через информационно - коммуникационную сеть «Интернет».

2) администратор - работник Колледжа, ответственный за ведение базы данных электронного журнала, электронного дневника.

В рамках работы с электронным журналом, электронным дневником администратор выполняет следующие функции:

- своевременное заполнение базы данных электронного журнала, электронного дневника в части первоначальных данных об обучающихся, родителях (законных представителях) и поддержание ее в актуальном состоянии;
- предоставление и прекращение доступа пользователей к электронному журналу,

электронному дневнику;

- консультирование всех пользователей электронного журнала, электронного дневника, по организации доступа с компьютера, расположенного в Колледже, домашнего компьютера;
- предоставление информации пользователям об обновлениях программного обеспечения и связанных с этим новых возможностях электронного журнала;
- предоставление администрации Колледжа информации об активности пользователей электронного журнала;
- ведение переписки с обучающимися и родителями (законными представителями) в рамках своих функциональных обязанностей.

3) педагогические работники Колледжа – пользователи электронного журнала, выполняющие свои функциональные обязанности по работе с электронным журналом, электронным дневником.

В рамках работы с электронным журналом, электронным дневником педагогические работники выполняют следующие функции:

- вводят итоговые отметки по предмету в конце учебных периодов в электронный журнал, электронный дневник;
- вводят текущие оценки в электронный журнал, электронный дневник ежедневно;
- фиксируют в электронном журнале, электронном дневнике посещаемость занятий обучающимися по своему предмету, ежедневно;
- ведение электронного календарно - тематического планирования;
- ведение переписки с обучающимися и родителями (законными представителями) в рамках своих функциональных обязанностей.

4) классный руководитель (куратор) - пользователь электронного журнала, выполняющий свои функциональные обязанности по работе с электронным журналом.

В рамках работы с электронным журналом, электронным дневником классный руководитель осуществляет следующие функции:

- получение согласия родителей (законных представителей) обучающихся на обработку персональных данных обучающихся в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»;
- своевременное составление и предоставление администратору электронного журнала, электронного дневника данных по обучающимся своего класса;
- информирование обучающихся своего класса о способах получения информации из электронного журнала, электронного дневника в случае отсутствия или неисправности домашнего компьютера;
- организацию оперативного взаимодействия между обучающимися своей группы, их родителями (законными представителями), администрацией Колледжа, педагогическими работниками;
- ведение переписки с обучающимися и родителями (законными представителями) в рамках своих функциональных обязанностей;

5) администрация Колледжа - пользователи электронного журнала, выполняющие свои функциональные обязанности по работе с электронным журналом.

В рамках работы с электронным журналом, электронным дневником администрация Колледжа осуществляет следующие функции:

- разграничение прав доступа пользователей электронного журнала, электронного дневника;
- своевременное формирование отчетности в электронном журнале согласно своим функциональным обязанностям;
- вывод отчетности, хранящейся в базе данных электронного журнала, на бумажный носитель для оформления в виде документа в соответствии с требованиями нормативных правовых актов;

– своевременный контроль исполнения регламента работы пользователей электронного журнала, электронного дневника.

54. Администрация и педагогические работники Колледжа имеют право постоянного доступа к работе с электронным журналом, электронным дневником. При заключении трудового договора, но не позднее 3 дней с момента выхода на работу, работник Колледжа получает персональные данные (логин и пароль) для работы с электронным журналом, электронным дневником.

Прекращение доступа к электронному журналу, электронному дневнику работников Колледжа осуществляется путем удаления учетной записи пользователя не позднее 2 дней с момента расторжения трудового договора.

55. Педагогическими работниками Колледжа не позднее календарной даты проведения урока (занятия) вносятся в электронный журнал, электронный дневник тематическое планирование, ежеурочно вносятся домашние и индивидуальные задания.

Оценки в электронный журнал, электронный дневник как за устную, так и за письменную работу выставляются в графе того дня, когда происходил опрос обучающегося или проводилась письменная работа. Сроки проверки письменных работ и выставления оценок в электронный журнал, электронный дневник определяются согласно функциональным обязанностям педагогических работников по проверке тетрадей.

56. Классный руководитель (куратор) доводит до сведения заявителей их права и обязанности в рамках предоставления услуги, а также информацию о порядке получения услуги, порядке контроля за успеваемостью, посещаемостью обучающегося через его электронный дневник и (или) с помощью текущих отчетов в электронном журнале.

57. Обучающийся Колледжа в рамках своих обязанностей по выполнению Устава, правил внутреннего распорядка несет ответственность за:

– своевременное получение и сохранность данных, обеспечивающих право доступа в электронный дневник (логин и пароль);

– получение информации, доступной в электронном дневнике, с домашнего компьютера, а в случае отсутствия такой возможности – с компьютера, расположенного в Колледже.

58. Родитель (законный представитель) - пользователь электронного журнала, электронного дневника в рамках своих обязанностей, предусмотренных Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации», Уставом Колледжа, правилами внутреннего распорядка, несет ответственность за:

– своевременное получение и сохранность данных, обеспечивающих право доступа в электронный журнал (логин и пароль);

– оперативное получение информации об успеваемости и посещаемости своего ребенка, доступной в электронном журнале, электронном дневнике.

При отсутствии такой возможности - своевременное информирование об этом классного руководителя для обеспечения предоставления информации в письменном виде.

### **Предоставление индивидуального пароля доступа к электронному дневнику успеваемости и уведомление заявителя об условиях доступа к информации**

59. Пользователи получают реквизиты доступа к журналу и дневнику не позднее 10 рабочих дней с момента приема письменного согласия на обработку персональных данных в следующем порядке:

– пользователи (педагогические работники, классные руководители, заместители директора по учебно-воспитательной работе) Колледжа получают реквизиты у специалиста, ответственного за ведение журнала и дневника;

– родители (законные представители) получают реквизиты доступа у классного руководителя (куратора).

60. Обучающиеся и их родители (законные представители) имеют доступ только к собственным данным и используют электронный журнал и электронный дневник для их

просмотра и переписки.

#### **Предоставление информации о текущей успеваемости обучающихся**

61. Информация о текущей успеваемости обучающегося может быть получена в письменном виде или в электронном виде через программный комплекс «Аверс: Электронный журнал».

62. Информация в письменном виде о текущей успеваемости обучающегося предоставляется заявителю электронным письмом на его электронный адрес или по желанию лично в Колледже.

63. Получение информации из системы электронный дневник, электронный журнал об успеваемости через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» - осуществляется получателем услуги самостоятельно.

64. Результатом выполнения действия (административной процедуры) является предоставление запрашиваемой информации заявителю.

#### **IV. Формы контроля за предоставлением услуги**

##### **Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами Колледжа, ответственными за предоставление услуги, положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием ими решений**

65. Контроль за соблюдением положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием решений при предоставлении услуги включает в себя проведение:

- текущего контроля деятельности должностных лиц Колледжа, ответственных за предоставление услуги;
- плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги.

##### **Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок, полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги**

66. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заинтересованных лиц, содержащих жалобы на действия (бездействие) должностных лиц Колледжа.

67. Плановые проверки проводятся в соответствии с графиком работы, утвержденным приказом директора Колледжа.

Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в Колледж, Министерство образования Калининградской области жалоб на решения действия (бездействия) сотрудников, а также в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений.

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

По результатам проведенных проверок (плановых, внеплановых) в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

##### **Ответственность должностных лиц Колледжа, ответственных за предоставление услуги, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления услуги**

69. Должностные лица, ответственные за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги, несут ответственность в порядке,

предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

Персональная ответственность должностных лиц Колледжа за несоблюдение порядка осуществления действий (административных процедур) в ходе предоставления услуги закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

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

70. Контроль за исполнением предоставления услуги со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется путем направления обращений в Министерство образования Калининградской области, а также путем обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения Регламента в вышестоящие органы государственной власти.

**Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) Колледжа, а также должностных лиц Колледжа**

**Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Колледжа и (или) его должностных лиц при предоставлении услуги**

71. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействия) Колледжа и должностных лиц Колледжа, ответственных за предоставление услуги, при предоставлении услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**Предмет жалобы**

72. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться решения и действия (бездействия) Колледжа и должностных лиц Колледжа, ответственных за предоставление услуги, при предоставлении услуги.

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;
- 2) нарушение срока предоставления услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Калининградской области для предоставления услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Калининградской области, для предоставления услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Калининградской области;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Калининградской области;
- 7) отказ Колледжа, должностных лиц Колледжа, ответственных за предоставление услуги, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

**Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба**

73. Жалоба подается в Колледж в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

В Колледже определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в случае если жалоба подана заявителем в Колледж, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе.

74. В случае, если в компетенцию Колледжа не входит принятие решения по поступившей жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации Колледж направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

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

### **Порядок подачи и рассмотрения жалобы**

75. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы заявителя на решения и действия (бездействие) Колледжа и должностных лиц Колледжа, ответственных за предоставление услуги, при предоставлении услуги в письменной форме, в том числе на личном приеме заявителя, или в электронном виде.

В письменной форме на бумажном носителе жалоба подается:

- непосредственно в Колледж;
- по почте по адресу Колледжа;
- на личном приеме директора Колледжа, министра образования Калининградской области, первого заместителя министра образования Калининградской области, заместителя Губернатора Калининградской области, курирующего деятельность Министерства образования Калининградской области.

В электронном виде жалоба подается заявителем посредством:

- официального сайта Колледжа (<http://www.ipc39.ru>), официального сайта Министерства образования Калининградской области (<http://edu-new.baltinform.ru>) или официального сайта Правительства Калининградской области ([www.gov39.ru](http://www.gov39.ru)) в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»;
- федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru>).

Жалоба должна содержать:

- 1) наименование Колледжа, должностного лица Колледжа, ответственного за предоставление услуги, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;
- 2) 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;
- 3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействия) Колледжа, его должностного лица;
- 4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) Колледжа, должностного лица Колледжа, ответственного за предоставление услуги, заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя либо их копии.

Жалоба рассматривается Колледжом, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) Колледжа, должностного лица Колледжа, ответственного за предоставление услуги.

### **Сроки рассмотрения жалобы**

76. Поступившая в Колледж жалоба на нарушение порядка предоставления услуги подлежит рассмотрению директором Колледжа либо должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации в Колледже, а в случае обжалования отказа Колледжа, должностного лица Колледжа, 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.

**Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации**

77. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

**Результат рассмотрения жалобы**

78. По результатам рассмотрения жалобы Колледж принимает решение об удовлетворении жалобы либо отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме письма, подписанного директором Колледжа.

79. Колледж отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

80. Колледж вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица Колледжа, ответственного за предоставление услуги, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

**Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы**

81. Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме не позднее дня, следующего за днем принятия решения.

**Порядок обжалования решения по жалобе**

82. В случае, если обжалуется решение директора Колледжа, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности).

**Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы**

83. Заинтересованное лицо имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

**Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы**

84. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы заявители могут получить на информационных стендах Колледжа в месте предоставления услуги, в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» на официальных сайтах Колледжа, Министерства образования Калининградской области, Правительства Калининградской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

**БЛОК - СХЕМА**  
**предоставления услуги**

