

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора КОГОБУ СПО
«Слободской государственной колледж
педагогике и социальных отношений»
от 28.09.2012. № 325

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ № 2
по предоставлению Кировским областным государственным
образовательным бюджетным учреждением среднего
профессионального образования, подведомственным департаменту
образования Кировской области «Слободской государственной колледж педагогике и соци-
альных отношений», государственной услуги
«Предоставление информации о текущей успеваемости обучающегося, ведение электронного журнала успеваемости»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Административного регламента.

Административный регламент по предоставлению кировским областным государственным образовательным бюджетным учреждением среднего профессионального образования, подведомственным департаменту образования Кировской области «Слободской государственной колледж педагогике и социальных отношений», государственной услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости обучающегося, ведение электронного журнала успеваемости» (далее – Административный регламент) устанавливает порядок и стандарт предоставления образовательным учреждением, в том числе в электронной форме государственной услуги «Предоставление информации о текущей успеваемости обучающегося, ведение электронного журнала успеваемости» (далее – государственная услуга).

1.2. Круг заявителей.

Заявителями на предоставление государственной услуги являются обучающиеся и их родители либо их уполномоченные представители, обратившиеся в образовательное учреждение с запросом о предоставлении государственной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме (далее – заявители).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги

Ответственным за организацию предоставления государственной услуги является департамент образования Кировской области (далее – департамент образования).

Предоставление государственной услуги и информирование о порядке ее предоставления осуществляет образовательное учреждение КОГОБУ СПО «Слободской государственной колледж педагогике и социальных отношений» при наличии утвержденного и зарегистрированного в установленном порядке Устава, лицензии на право осуществления образовательной деятельности (серия 43 № 001639, дата выдачи 15.03.2012), свидетельства о государственной аккредитации (серия 43 № 000427, дата выдачи 11.04.2012, срок действия – по 10.04.2018).

Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), официальном сайте, адресах электронной почты образовательного учреждения, департамента образования размещаются в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на информационно-образовательном Интернет-портале Кировской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru), в информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг Кировской области» (www.pgmu.ako.kirov.ru).

График работы образовательного учреждения размещается на официальном сайте, информационном стенде образовательного учреждения и в административном регламенте по предоставлению государственной услуги образовательным учреждением.

Информацию о предоставлении услуги можно получить:

- при личном обращении в образовательное учреждение, департамент образования;
- по телефонам образовательного учреждения, департамента образования;
- на информационном стенде образовательного учреждения;

на официальном сайте образовательного учреждения;
в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: www.gosuslugi.ru;
в информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг Кировской области»: www.pgm.u.ako.kirov.ru.
на информационно-образовательном Интернет-портале Кировской области: www.43edu.ru.

Информация о порядке предоставления государственной услуги должна содержать сведения о получателях государственной услуги, образовательном учреждении, предоставляющем государственную услугу, перечне документов, требуемых для предоставления услуги, сроках и результатах оказания государственной услуги, порядке обжалования результатов оказания государственной услуги.

Информация, предоставляемая заявителям о государственной услуге, является открытой и общедоступной.

Информирование заявителя в устной форме должно начинаться с наименования образовательного учреждения и представления работника образовательного учреждения, к которому обратился заявитель.

При невозможности работника образовательного учреждения, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо образовательного учреждения или же заявителю сообщается, где можно получить необходимую информацию.

Информация, предоставляемая заявителям в форме устного или письменного ответа, должна быть достоверной, четкой, полной и доступной.

Тексты ответов печатаются удобным для чтения шрифтом (размер шрифта не менее 14), без исправлений, наиболее важные места рекомендуется выделять другим шрифтом.

Ответы на письменные обращения заявителей по вопросам предоставления государственной услуги производятся в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Информационный стенд с материалами, содержащими информацию о государственной услуге, размещается в помещении образовательного учреждения в доступном для заявителей месте, текст материалов должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом (размер шрифта не менее 14 пт.), основные моменты и наиболее важные места могут быть выделены, расположены в форме графиков, таблиц.

На официальном сайте и информационном стенде образовательного учреждения размещается текст административного регламента по предоставлению государственной услуги образовательным учреждением.

Консультирование по вопросам получения государственной услуги осуществляют специалисты отдела профессионального образования департамента образования при обращении заявителей в письменной форме (почтовый адрес департамента образования Кировской области: ул. Карла Либкнехта, д. 69, г. Киров, 610019), по телефонам (8332) 38-15-03, 64-24-09, 38-18-64, при личном обращении в департамент образования по вышеуказанному адресу, а также посредством электронных средств связи (e-mail: infor@doko.kirov.ru).

График работы департамента образования:

понедельник - четверг с 9.00 до 18.00, пятница с 9.00 до 17.00, перерыв с 12.30 до 13.18, суббота, воскресенье - выходные дни. В предпраздничные дни время работы сокращается на один час.

Государственная услуга и информация о государственной услуге, предоставленная заявителям, является безвозмездной.

2. Стандарт предоставления услуги

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

2.2. Наименование образовательного учреждения, предоставляющего государственную услугу: КОГОБУ СПО «Слободской государственный колледж педагогики и социальных отношений».

Круг должностных лиц, уполномоченных предоставлять государственные услуги: заместитель директора по учебной работе (тел. (83362) 4-14-13), заместитель директора по учебно-воспитательной работе (тел. (83362) 4-14-23), заместитель директора по учебно-методической работе (тел. (83362) 4-12-76), заведующий очным отделением (тел. (83362) 4-14-13), заведующий заочным отделением (тел. (83362) 4-10-47).

2.3. Описание результата предоставления услуги.

Результатом предоставления услуги является получение заявителем информации о текущей успеваемости обучающегося:

в устной форме при личном обращении;
в письменной форме за подписью директора образовательного учреждения;
в электронной форме через официальный сайт образовательного учреждения, информационно-образовательный Интернет-портал Кировской области, федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru), информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг Кировской области» (www.pgmu.ako.kirov.ru) с использованием системы ведения электронного журнала успеваемости.

2.4. Срок предоставления услуги.

При личном обращении заявителя уполномоченные работники образовательного учреждения предоставляют информацию о текущей успеваемости обучающегося в устной форме непосредственно в момент личного обращения заявителя.

Время предоставления услуги в устной форме при личном обращении заявителя не должно превышать 15 минут.

Письменный запрос, в том числе поступивший в электронной форме, рассматривается образовательным учреждением с учетом времени, необходимого для подготовки ответа, в срок, не превышающий 10 дней со дня регистрации запроса.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги.

Услуга предоставляется в соответствии с:

Федеральным законом от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании»;
Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
Федеральным законом от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе»;
Федеральным законом от 2.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных";
Законом Кировской области от 11.02.2003 № 133-ЗО «Об образовании в Кировской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.2008 № 543 «Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении среднего профессионального образования (среднем специальном учебном заведении)»;

распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

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

Предоставление государственной услуги осуществляется на основании письменного (в бумажном или электронном виде) или устного запроса заявителя о предоставлении государственной услуги (далее – письменный, устный запрос). Письменный запрос оформляется в произвольной форме на русском языке либо должен иметь заверенный перевод на русский язык.

В запросе указываются следующие сведения:

фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;

фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), группа обучающегося, о текущей успеваемости которого заявитель просит предоставить информацию;

адрес (почтовый, электронный), телефон заявителя;

форма предоставления информации о текущей успеваемости обучающегося (в письменном виде на бумажном носителе или с обеспечением доступа к электронному журналу успеваемости с выдачей логина и пароля);

личная подпись заявителя (в запросе, представленном на бумажном носителе);

дата запроса.

К письменному запросу прикладывается копия документа, удостоверяющего личность заявителя, заверенная в установленном порядке.

В письменном запросе подписью заявителя фиксируется согласие на обработку своих персональных данных, персональных данных обучающегося в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Поскольку круг заявителей ограничен, то уполномоченные представители родителей должны подтвердить свои полномочия копией документа или личным свидетельством обучающегося.

В колледже должен быть определен круг заявителей (список).

Заявитель может оформить запрос в электронной форме через официальный сайт образовательного учреждения, информационно-образовательный Интернет-портал Кировской области, федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru), информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг Кировской области» (www.pgmu.ako.kirov.ru).

Предоставление государственной услуги при личном обращении заявителя осуществляется при предъявлении паспорта (иного документа, удостоверяющего личность).

Для предоставления государственной услуги иных документов не требуется.

При предоставлении государственной услуги образовательное учреждение не вправе 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 государственной услуги;

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Оснований для отказа в приеме устных или письменных запросов не имеется.

Письменные запросы, поступившие в образовательное учреждение, подлежат обязательному рассмотрению.

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

Основаниями для отказа заявителю в предоставлении услуги являются:

отказ заявителя в предоставлении документа, удостоверяющий его личность (при личном обращении заявителя) или отсутствие копии документа, удостоверяющего личность заявителя, в качестве приложения к письменному запросу заявителя;

запрос поступил от лица, не относящегося к кругу заявителей

содержание в запросе вопросов, не относящихся к вопросам предоставления информации о текущей успеваемости обучающегося;

в письменном запросе не указаны фамилия заявителя, направившего запрос, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или адрес электронной почты (в случае, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа);

в запросе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица образовательного учреждения, а также членов его семьи. В данном случае образовательное учреждение вправе оставить запрос без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему запрос, о недопустимости злоупотребления правом;

текст письменного запроса не поддается прочтению. В данном случае ответ на запрос не дается, о чем сообщается заявителю, направившему запрос, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в запросе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить запрос в образовательное учреждение.

В случае принятия образовательным учреждением решения об отказе в предоставлении государственной услуги образовательное учреждение в 3-дневный срок уведомляет заявителя письменно об отказе в предоставлении услуги с указанием оснований для отказа в соответствии с пунктом 2.8 Административного регламента.

Основанием для приостановления предоставления государственной услуги является заявление заявителя о приостановлении предоставления услуги.

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

Государственная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги составляет не более 20 минут.

2.11. Срок и порядок регистрации запроса о предоставлении государственной услуги.

Запрос, поступивший при личном обращении заявителя в образовательное учреждение, или посредством почтовых или электронных средств связи регистрируется работником образовательного учреждения, ответственным за прием и регистрацию документов, в день поступления запроса в образовательное учреждение.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга.

Организация приема заявителей осуществляется ежедневно в соответствии с графиком работы образовательного учреждения, размещенным на официальном сайте, информационном стенде образовательного учреждения и в административном регламенте по предоставлению государственной услуги образовательным учреждением.

Места ожидания заявителей соответствуют санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам, оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций. Места для ожидания предусматривают оборудование доступных мест общего пользования и хранения верхней одежды.

Помещение, в котором осуществляется прием заявителей, должно обеспечить:

комфортное расположение заявителя и ответственного работника образовательного учреждения;

возможность и удобство оформления заявителем письменного обращения;

доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции учреждения;

наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А 4.

Рабочие места работников образовательного учреждения, осуществляющих предоставление государственной услуги, оборудуются средствами вычислительной техники (компьютер с установленными справочно-информационными системами), позволяющими организовать исполнение государственной услуги в полном объеме.

На информационном стенде и официальном сайте образовательного учреждения размещается информация, содержащая сведения о получателях государственной услуги, образовательном учреждении, предоставляющем государственную услугу, перечне документов, требуемых для предоставления услуги, порядке, сроках и результатах оказания государственной услуги, порядке обжалования результатов оказания государственной услуги.

2.13. Показатели доступности и качества государственной услуги.

Показателями доступности и качества государственной услуги являются:

открытость и доступность для заявителей информации о порядке предоставления государственной услуги, порядке обжалования решений и действий (бездействия), осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги;

соблюдение стандарта предоставления государственной услуги;

предоставление услуги в электронном виде;

отсутствие обоснованных жалоб заявителей на действия (бездействие) работников образовательного учреждения при предоставлении государственной услуги.

2.14. Иные требования к предоставлению государственной услуги.

Предоставление образовательным учреждением государственной услуги осуществляется в соответствии с действующими законодательными, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Кировской области в сфере образования, а также уставом и локальными актами образовательного учреждения.

К компетенции образовательного учреждения относится осуществление текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в соответствии со своим уставом.

В уставе образовательного учреждения в обязательном порядке указывается система оценок при промежуточной аттестации, формы и порядок ее проведения.

Родителям (законным представителям) обучающихся должна быть обеспечена возможность ознакомления с оценками успеваемости их детей, а также с ходом и содержанием образовательного процесса.

Образовательное учреждение осуществляет индивидуальный учет результатов освоения обучающимися образовательных программ, а также хранение в архивах данных об этих результатах на бумажных и (или) электронных носителях в порядке, утвержденном федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования.

Работники образовательного учреждения при предоставлении государственной услуги руководствуются положениями административного регламента по предоставлению государственной услуги образовательным учреждением и несут персональную ответственность за достоверность предоставляемой информации и соблюдение сроков оказания государственной услуги.

2.15. График работы образовательного учреждения

понедельник – четверг с 08.00 до 17.00, пятница – с 08.00 до 16.10, перерыв – с 11.50 до 12.40, суббота воскресенье – выходные дни. В предпраздничные дни время работы сокращается на один час.

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

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур.

Для предоставления государственной услуги образовательное учреждение осуществляет следующие административные процедуры:

рассмотрение запроса;

предоставление информации заявителю.

3.2. Рассмотрение запроса.

Основанием для начала административной процедуры по рассмотрению запроса является регистрация запроса в день его поступления работником образовательного учреждения, ответственным за прием и регистрацию документов, и передача запроса руководителю образовательного учреждения.

Руководитель образовательного учреждения в течение 1 рабочего дня определяет работника образовательного учреждения, ответственного за рассмотрение запроса и подготовку проекта ответа заявителю (далее – исполнитель), и дает ему указания в форме резолюции с отражением порядка и сроков рассмотрения письменного запроса.

Исполнитель:

обеспечивает своевременное рассмотрение запроса;

готовит проект ответа заявителю или проект уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги в случаях, определенных пунктом 2.8. настоящего Административного регламента, и представляет его в порядке делопроизводства на подпись руководителю образовательного учреждения не позднее 1 дня до истечения указанного в резолюции срока.

В случае, если заявитель в письменном запросе указал форму предоставления информации в виде обеспечения доступа к электронному журналу успеваемости, проект ответа заявителю должен содержать логин и пароль для доступа к электронному журналу успеваемости на официальном сайте образовательного учреждения.

Результатом административной процедуры является подготовленный в соответствии с резолюцией и представленный на подпись руководителю образовательного учреждения проект письменного ответа заявителю или уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги.

3.3. Предоставление информации заявителю.

На устный запрос заявителя работник образовательного учреждения, уполномоченный на предоставление информации, представляется (называет свою фамилию, имя, отчество и должность), просит заявителя представиться, предъявить паспорт и незамедлительно в вежливой и корректной форме предоставляет заявителю информацию по существу его устного запроса или аргументированно отказывает заявителю в предоставлении услуги при наличии оснований, указанных в пункте 2.8 Административного регламента.

Максимальный срок выполнения действия составляет 15 минут.

Предоставление информации в письменной форме осуществляется после подписания проекта письменного ответа руководителем образовательного учреждения.

Работник образовательного учреждения, ответственный за прием и регистрацию документов, регистрирует в установленном порядке письменный ответ заявителю как исходящий документ и направляет его по почтовому адресу и/или адресу электронной почты, указанному в письменном запросе.

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 рабочий день.

После получения ответа, содержащего логин и пароль для доступа к электронному журналу успеваемости, заявитель вправе воспользоваться логином и паролем для доступа на официальный сайт образовательного учреждения в целях получения информации в форме электронного журнала успеваемости.

Результатом исполнения административной процедуры является получение заявителем информации о текущей успеваемости обучающегося в форме устного или письменного ответа, а также через официальный сайт образовательного учреждения.

4. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

4.1. Порядок осуществления текущего контроля.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги и качеством предоставления услуги, осуществляется руководителем образовательного учреждения.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядка и форм контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги.

Контроль полноты и качества предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) работников образовательного учреждения, осуществляющих предоставление государственной услуги.

Периодичность осуществления плановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги устанавливается приказом главы департамента образования на основании плана работы департамента на текущий календарный год.

Работники образовательного учреждения несут ответственность:

за выполнение административных действий (административных процедур) в соответствии с административным регламентом по предоставлению государственной услуги образовательным учреждением;

за несоблюдение последовательности административных действий (административных процедур) и сроков их выполнения, установленных административным регламентом по предоставлению государственной услуги образовательным учреждением;

за достоверность информации, представляемой в ходе предоставления государственной услуги.

В случае поступления в департамент образования обращений заявителей с жалобами на нарушение сроков и качество предоставления услуги отделом профессионального образования департамента образования проводятся внеплановые проверки предоставления государственной услуги в образовательном учреждении.

Внеплановая проверка предоставления государственной услуги проводится на основании приказа главы департамента образования.

Результаты проверки по предоставлению государственной услуги доводятся до образовательного учреждения в письменной форме.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) образовательного учреждения, а также работников образовательного учреждения, ответственных за предоставление государственной услуги

5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.

Действия (бездействие) и решения работников образовательного учреждения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, могут быть обжалованы в досудебном порядке.

5.2. Досудебный порядок обжалования

Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушения срока предоставления государственной услуги;
требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги, у заявителя;

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

затребования с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

отказа образовательного учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо в случае нарушения установленного срока таких исправлений.

5.3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме руководителю образовательного учреждения или в департамент образования.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, расположенный по адресу: ул. Карла Маркса, д. 54, г. Киров, 610020, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (Web-сервер органов государственной власти Кировской области: <http://www.ako.kirov.ru>) либо региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Кировской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

наименование образовательного учреждения, предоставляющего государственную услугу, работника(ов) образовательного учреждения, предоставляющего(их) государственную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, 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) образовательного учреждения, предоставляющего государственную услугу, работника(ов) образовательного учреждения, предоставляющего(их) государственную услугу;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением, действием (бездействием) образовательного учреждения, предоставляющего государственную услугу, работника(ов) образовательного учреждения, предоставляющего(их) государственную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба, поступившая в образовательное учреждение или департамент образования, подлежит рассмотрению должностными лицами, наделенными полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа работника(ов) образовательного учреждения, предоставляющего(их) государственную услугу, в приеме документов у 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 или иной срок в случаях, установленных Правительством Российской Федерации.

5.4. Результат досудебного (внесудебного) обжалования в отношении каждой административной процедуры.

По результатам рассмотрения жалобы руководитель образовательного учреждения или департамент образования принимает одно из следующих решений:

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

отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.4 настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.5. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы (претензии) и случаев, в которых ответ на жалобу (претензию) не дается.

Ответ на жалобу не дается в следующих случаях:

в письменной жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

при получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

текст письменной жалобы не поддается прочтению;

в письменной жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства;

Рассмотрение жалобы приостанавливается в случае принятия жалобы к рассмотрению судом и обращения того же заявителя с аналогичной жалобой до вступления решения суда в законную силу.