



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ПОЛЯРНЫЕ ЗОРИ
С ПОДВЕДОМСТВЕННОЙ ТЕРРИТОРИЕЙ
МУРМАНСКАЯ ОБЛАСТЬ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

« 24 » февраля 2015 г.

№ 224

г. Полярные Зори

**Об утверждении в новой редакции
Административного регламента
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке проведения
государственной итоговой аттестации (ГИА)
обучающихся, освоивших образовательные программы
основного общего и среднего общего образования,
а также информации из баз данных субъектов
Российской Федерации об участниках ГИА
и о результатах ГИА»**

В целях приведения административных регламентов по предоставлению муниципальных услуг в соответствие с действующим законодательством, регулирующим оказание государственных и муниципальных услуг **п о с т а н о в л я ю :**

1. Утвердить в новой редакции прилагаемый Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации (ГИА) обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования, а также информации из баз данных субъектов Российской Федерации об участниках ГИА и о результатах ГИА».

2. Со дня вступления в силу настоящего постановления считать утратившими силу постановления администрации города Полярные Зори с подведомственной территорией:

- от 31.05.2011 № 546 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке

проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего (полного) общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из баз данных субъектов Российской Федерации об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена»;

- от 25.07.2012 № 790 «О внесении изменений в административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего (полного) общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из баз данных субъектов Российской Федерации об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена»;

- от 05.09.2013 № 1165 «О внесении изменений в административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего (полного) общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из баз данных субъектов Российской Федерации об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена».

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава муниципального образования

г. Полярные Зори

М.О. Пухов

Визы согласования:

Семичев В.Н.

«__» __ 02__2015 года

Соколова С.Н.

«__» __ 02__2015 года

Зиненкова

1- дело, 1- отдел образования, 1 – прокуратура

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации города
от 24 февраля 2015 г. № 224

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги «Предоставление
информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации (ГИА)
обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего
общего образования, а также информации из баз данных субъектов Российской
Федерации об участниках ГИА и о результатах ГИА»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент «Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации (ГИА) обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования, а также информации из баз данных субъектов Российской Федерации об участниках ГИА и о результатах ГИА» разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования, а также информации из баз данных Мурманской области об участниках ГИА и о результатах ГИА на территории муниципального образования города Полярные Зори и определяет порядок, сроки и последовательность выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги, определяет формы контроля и порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Описание заявителей.

Заявителями муниципальной услуги являются:

- родители (законные представители) выпускников, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования;
- выпускники, освоившие основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования;
- органы государственной власти, органы местного самоуправления;
- общеобразовательные организации;
- руководители пунктов проведения экзамена (ППЭ).

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

1.3.1. Информация о местах нахождения, графике работы, справочных телефонах подразделений администрации города и образовательных организаций, предоставляющих муниципальную услугу.

Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется:

- отделом образования администрации города Полярные Зори,

Место нахождения: 184230, Россия, город Полярные Зори, Мурманская область, ул. Пушкина, дом 13-а.

Тел./факс (81532) 74471, 71138.

E-mail: metodist@com.mels.ru

Официальный сайт отдела образования: www.goroo-zori.ru/

График работы отдела образования:

понедельник - четверг: с 9.00 до 17.30, перерыв с 13.00. до 14.00;

пятница: с 9.00 до 16.00, перерыв с 13.00. до 14.00.

в предпраздничные дни на 1 час короче,
суббота, воскресенье, праздничные дни: выходной;

- муниципальными общеобразовательными организациями (приложение №1 к настоящему Регламенту);

1.3.2. Адреса официальных сайтов в сети Интернет, содержащих информацию о предоставлении муниципальной услуги, адреса электронной почты исполнителей муниципальной услуги.

Адреса официальных сайтов:

- отдела образования администрации города Полярные Зори: www.goroo-zori.ru/

- интернет-портала государственных и муниципальных услуг gosuslugi.ru.

E-mail:

- отдела образования администрации города Полярные Зори: metodist@com.mels.ru

Адреса официальных сайтов и адреса электронной почты общеобразовательных организаций, предоставляющих муниципальную услугу, указаны в приложении № 1к настоящему Регламенту.

1.3.3. Порядок и способы получения заявителями информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги.

1.3.3.1. Сведения о порядке предоставления муниципальной услуги заявитель может получить в отделе образования и в общеобразовательных учреждениях, предоставляющих муниципальную услугу, (приложение № 1 к настоящему Регламенту).

1.3.3.2. Основанием для предоставления муниципальной услуги является письменный, устный запрос пользователя, а также запрос, поступивший по электронной почте. В запросе пользователя должны быть указаны:

наименование юридического лица на бланке организации; для граждан - фамилия, имя и отчество;

почтовый и/или электронный адрес пользователя;

интересующие пользователя тема, вопрос, событие, факт, сведения запрашиваемой информации;

форма получения пользователем информации (информационное письмо, тематический перечень на бумажном или электронном носителе);

личная подпись гражданина (при письменном обращении) или подпись должностного лица.

1.3.3.3. 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.

1.3.3.4. Информирование проводится в форме:

- устного информирования;

- письменного информирования;

- размещения информации на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на официальных сайтах исполнителей муниципальной услуги.

1.3.3.5. Устное информирование заявителя осуществляется должностными лицами отдела образования, образовательных учреждений, предоставляющих муниципальную услугу (приложение № 1 к настоящему Регламенту), ответственными за предоставление муниципальной услуги, при личном обращении заявителя за информацией или по телефону.

Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, при устном информировании оперативно предоставляет полный ответ на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов.

Время ожидания заявителя при устном информировании не может превышать 15 минут.

Время устного информирования заявителя до 15 минут.

1.3.3.6. Письменное информирование при обращении заявителя осуществляется путем почтовых отправлений или по электронной почте (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении, или способа обращения заявителя за информацией). Письменное обращение заявителя рассматривается в течение 30 календарных дней со дня его регистрации.

1.3.4. Порядок, форма и место размещения информации, в том числе на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, а также в сети Интернет на официальном сайте органов местного самоуправления и образовательных учреждений, предоставляющих муниципальную услугу.

1.3.4.1. Информационный стенд и сайт отдела образования и образовательных организаций, предоставляющих муниципальную услугу (приложение № 1к настоящему Регламенту), содержат следующую информацию:

- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса сайтов и электронной почты, Ф.И.О. руководителя отдела образования и организаций, предоставляющих муниципальную услугу (приложение № 1к настоящему Регламенту);

- перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

- блок-схема к настоящему регламенту и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;

- порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц организации, предоставляющего муниципальную услугу (приложение № 1 к настоящему Регламенту);

- текст настоящего Регламента.

1.3.4.2. Текст размещаемых на стендах материалов должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделены.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги.

Наименование муниципальной услуги - предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования, а также информации из баз данных субъектов Российской Федерации об участниках ГИА и о результатах ГИА.

2.2. Наименование органа управления, структурного подразделения администрации, муниципального учреждения, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется отделом образования администрации г. Полярные Зори с подведомственной территорией (далее – отдел образования), общеобразовательными организациями (далее – ОО); в части предоставления информации из баз данных Мурманской области об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена, об участниках основного государственного экзамена и о результатах основного государственного экзамена на территории Мурманской области отдел образования взаимодействует с Министерством образования и науки Мурманской области, региональным центром обработки информации (далее РЦОИ).

2.3. Результат исполнения муниципальной услуги

Результатом исполнения муниципальной услуги является:

- получение заявителем общедоступной, конфиденциальной или персональной информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования, а также информации из баз данных субъектов Российской Федерации об участниках ГИА и о результатах ГИА;

- отказ в предоставлении информации.

В случае отказа в предоставлении муниципальной услуги в адрес заявителя направляется письмо – уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги происходит в день поступления запроса. Продолжительность приема гражданина у специалиста отдела образования (общеобразовательной организации), осуществляющего прием документов, при подаче документов для получения муниципальной услуги не должна превышать 15 минут.

При получении запроса по электронной почте регистрация запросов производится в тот же день, если запрос поступил в период рабочего времени организации.

В случае поступления запросов по электронной почте в нерабочее время, выходные и праздничные дни, запросы регистрируются в первый рабочий день.

2.4.2. Срок предоставления муниципальной услуги при устном обращении - в день обращения заявителя.

2.4.3. Время ожидания заявителя для получения муниципальной услуги не более 15 минут.

2.4.4. Продолжительность приема заявителя по вопросу получения муниципальной услуги до 15 минут.

2.4.5. Срок предоставления муниципальной услуги при письменном обращении заявителя составляет не более 30 календарных дней с момента регистрации письменного заявления.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации, принятой всенародным голосованием 12.12.1993 (опубликована в издании «Российская газета», № 7, 21.01.2009);

- Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (опубликован в издании «Российская газета», Федеральный выпуск № 5976, 31.12.2012);

- Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (опубликован в издании «Российская газета», Федеральный выпуск № 5247, 30.07.2010);

- Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (опубликован в издании «Российская газета», Федеральный выпуск № 4131, 29.07.2006);

- Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (опубликован в издании «Российская газета», Федеральный выпуск № 4061, 05.05.2006);

- Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего общего образования, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 26.12.2013 № 1400;

- Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего образования, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 25.12.2013 № 1394;

- иными нормативными правовыми актами.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Для получения муниципальной услуги заявитель устно или письменно обращается в отдел образования или в образовательную организацию, предоставляющее муниципальную услугу (приложение № 1 к настоящему Регламенту).

2.6.2. В случае устного обращения для получения персональной информации заявитель представляет документы, удостоверяющие его личность.

2.6.3. В случае письменного обращения заявление (приложение № 2 к настоящему Регламенту) содержит:

- наименование органа (организации), в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество должностного лица;

реквизиты заявителя: наименование юридического лица на бланке организации; для граждан - фамилия, имя и отчество;

почтовый и/или электронный адрес заявителя;

интересующие заявителя тема, вопрос, событие, факт, сведения запрашиваемой информации;

способ получения заявителем информации (почта, электронная почта);

личная подпись гражданина или подпись должностного лица.

- дата подачи заявления.

2.6.4. Заявление может быть представлено в форме электронного документа, порядок оформления которого определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и (или) правительства Мурманской области, и направлено в отдел образования, образовательные учреждения с использованием информационно - телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая региональный портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области.

2.6.5. От заявителя запрещено требовать:

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

- представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](#) Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный [частью 6](#) статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень

документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.6.6. Документы, предоставляемые Заявителем, должны соответствовать следующим требованиям:

- тексты документов должны быть написаны разборчиво, наименования юридических лиц - без сокращения, с указанием юридических адресов, мест нахождения. Фамилии, имена и отчества физических лиц, адреса их мест жительства, данные паспортов должны быть написаны полностью;

- документы не должны содержать подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных в них исправлений;

- документы не должны быть исполнены карандашом;

- документы не должны содержать повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание.

2.7. Основания для отказа в приеме документов, приостановлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги.

2.7.1. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги является неправильное оформление документов (имеются зачеркивания, неразборчив почерк, отсутствие необходимых сведений о заявителе).

2.7.2. Основанием для отказа в приеме документов в электронном виде является:

- подписание документов несоответствующими электронными подписями;

- недействительный статус сертификатов электронных подписей на документах;

- не подлинность электронных подписей документов;

- отсутствие электронной подписи;

- наличие повреждений файла, не позволяющих получить доступ к информации, содержащейся в документе, средствами программного обеспечения, находящегося в свободном доступе;

- информация в электронных документах представлена не на государственном языке Российской Федерации.

2.7.3. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- если запросы заявителей не содержат наименования юридического лица (для гражданина - Ф.И.О.), почтового адреса и/или электронного адреса пользователя;

- если в запросе заявителя отсутствуют необходимые сведения для проведения поисковой работы;

- если запрос заявителя не поддается прочтению, оно не подлежит рассмотрению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в запросе заявитель просит предоставить информацию, являющуюся персональной информацией другого лица.

2.7.4. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не имеется.

2.8. Требования к предоставлению муниципальной услуги на платной (бесплатной) основе.

Муниципальная услуга предоставляется безвозмездно.

2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.9.1. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах) ОО.

Присутственные места должны соответствовать санитарно – эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам пожарной безопасности, безопасности труда. Помещения оборудуются системами вентиляции воздуха, средствами оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации. На видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации людей. Места, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны иметь средства пожаротушения и оказания первой медицинской помощи.

Присутственные места включают зоны для ожидания, информирования и приема заявителей.

2.9.2. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов.

Места ожидания в очереди могут быть оборудованы стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками).

2.9.3. Зона информирования располагается в непосредственной близости от зоны ожидания и предназначена для ознакомления с информационными материалами.

2.9.4. Требования к организации зоны информирования.

Зона информирования должна быть оборудована информационными стендами. Стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Информационные стенды могут быть оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

2.9.5. Требования к порядку размещения и содержанию информации на информационных стендах в образовательных организациях изложены в пункте 1.3.4.1. настоящего административного Регламента.

2.9.6. Кабинеты приема заявителей оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием:

- фамилии, имени, отчества и должности сотрудника ОО, осуществляющего прием заявителей;

- режима работы сотрудника ОО.

Помещение, в котором осуществляется прием заявителей, должно быть обеспечено:

- компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством, телефоном;

- столами и стульями;

- бумагой, письменными принадлежностями;

- выписками из нормативно-правовых документов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги, документами учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

2.9.7. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одним должностным лицом одновременно ведется прием только одного заявителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более заявителей не допускаются.

2.10. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.10.1. Состав показателей доступности и качества предоставления муниципальной услуги подразделяется на две группы: количественные и качественные (приложение № 3 к

настоящему Регламенту).

В группу количественных показателей доступности входят:

- время ожидания муниципальной услуги;
- график работы органа, предоставляющего муниципальную услугу;
- место расположения органа, предоставляющего муниципальную услугу.

В число качественных показателей доступности предоставляемой услуги входят:

- достоверность информации о предоставляемой муниципальной услуге;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

В группу количественных показателей оценки качества предоставляемой муниципальной услуги входят:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- количество обоснованных жалоб.

К качественным показателям оценки качества относятся:

- культура обслуживания (вежливость);
- качество результатов работы муниципальных служащих.

Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги и их значения приведены в Приложении № 2 к настоящему регламенту.

2.11. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги

2.11.1. Заявитель вправе получить информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, которая носит открытый общедоступный характер, в электронном виде при посещении сайтов образовательных организаций (приложение № 1 к настоящему Регламенту), сайта отдела образования: www.goroo-zori.ru/, сайта администрации г. Полярные Зори с подведомственной территорией: www.pz-city.ru, а также при личном обращении в организацию, предоставляющую муниципальную услугу.

2.11.2. Заявление, указанное в пункте 2.6.3. настоящего Административного регламента, может быть оформлено в виде электронного документа в порядке, определенном Правительством Российской Федерации и (или) Правительством Мурманской области, и направлены в ОО с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая интернет-портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области (<http://51.gosuslugi.ru/pgu/>).

При обращении за предоставлением муниципальной услуги с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, заявление и прилагаемые документы должны быть подписаны соответствующей электронной подписью в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012г. №634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

2.11.3. Форму заявления, указанного в пункте 2.6.3, заявитель может получить на Интернет-портале государственных и муниципальных услуг <http://gosuslugi.ru>, на Интернет-портале «Государственные услуги Мурманской области» по адресу <http://51.gosuslugi.ru/pgu/> или <http://www.pz-city.ru>, а также при личном обращении в организацию, предоставляющую муниципальную услугу.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

3.1. Прием и рассмотрение должностным лицом обращения заинтересованного лица о предоставлении муниципальной услуги.

3.1.1. Заинтересованное лицо обращается за предоставлением муниципальной услуги в отдел образования, общеобразовательное учреждение по почте (в том числе по электронной почте), лично или через средства Интернет.

3.1.2. При консультировании пользователей по телефону и на личном приеме должностное лицо отдела образования (общеобразовательной организации) получает от заинтересованного лица сведения, необходимые для предоставления муниципальной услуги, и дает исчерпывающую информацию, являющуюся конечным результатом оказания муниципальной услуги.

При консультировании должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, должно назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, а также наименование органа (организации), а затем - в вежливой форме четко и подробно проинформировать обратившегося по интересующим его вопросам.

Продолжительность информирования до 15 минут.

3.1.3. При информировании по письменным обращениям пользователей, в том числе направленным по электронной почте, по процедуре предоставления муниципальной услуги ответ на обращение направляется почтой, электронной почтой или по факсу в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

3.1.4. В день поступления обращения специалист, ответственный за делопроизводство в отделе образования, общеобразовательной организации (делопроизводитель), регистрирует обращение в журнале входящей корреспонденции и передает его начальнику отдела образования (руководителю общеобразовательного учреждения) на рассмотрение.

3.1.5. После рассмотрения обращения начальником отдела образования (руководителем общеобразовательной организации) в течение одного рабочего дня делопроизводитель передает обращение специалисту учреждения для исполнения.

3.1.6. Специалист учреждения, рассматривая обращение, в течение одного рабочего дня устанавливает наличие в нем сведений, позволяющих предоставить муниципальную услугу, и готовит информацию, являющуюся конечным результатом оказания муниципальной услуги.

3.2. Рассмотрение заявления и документов, поданных в электронном виде.

3.2.1. В день поступления заявления и документов через портал государственных и муниципальных услуг специалист, ответственный за прием заявления и документов в электронной форме, с использованием программного обеспечения:

1) проверяет заявление и полученные документы, полноту и правильность их заполнения; уведомление о получении заявления и документов формируется в «Личном кабинете» заявителя на портале государственных и муниципальных услуг в автоматическом режиме.

2) в случае наличия оснований для отказа в приеме документов, указанных в пункте 2.7.2 настоящего административного регламента:

а) формирует уведомление об отказе в приеме документов с указанием причин отказа;

б) подписывает уведомление усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа и отправляет на портал государственных и муниципальных услуг.

3) в случае отсутствия оснований для отказа в приеме документов, указанных в пункте 2.7.2 настоящего административного регламента:

а) регистрирует заявление и документы;

б) направляет информацию о регистрации заявления в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица на портал государственных и муниципальных услуг;

в) распечатывает заявление и документы (при необходимости) и выполняет дальнейшие действия в соответствии с административными процедурами, указанными в настоящем административном регламенте.

3.2.2. В день получения заявления и документов в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, специалист, ответственный за прием заявления и документов в электронной форме, выполняет с использованием программного обеспечения, следующие действия:

1) проверяет подлинность усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя с использованием системного криптографического программного обеспечения;

2) формирует извещение о получении заявления и документов, подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа и отправляет его заявителю;

3) проверяет наличие оснований для отказа в приеме документов, указанных в пункте 2.7.2 настоящего административного регламента.

При наличии хотя бы одного из оснований, указанных в пункте 2.7.2 настоящего административного регламента, специалист, ответственный за прием заявления и документов в электронной форме в течение двух дней со дня приема необходимых документов выполняет с использованием программного обеспечения, следующие действия:

а) формирует уведомление об отказе в приеме документов с указанием причин отказа или сообщение об ошибке в случае невозможности расшифровать документы;

б) подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица уведомление об отказе в приеме документов;

в) отправляет уведомление об отказе в приеме (сообщение об ошибке) заявителю.

При отсутствии оснований, указанных в пункте 2.7.2 настоящего административного регламента, специалист, ответственный за прием заявления и документов в электронной форме, в тот же день, если запрос поступил в период рабочего времени организации, выполняет с использованием программного обеспечения следующие действия:

1) регистрирует заявление и документы, формирует уведомление о приеме Заявления и документов, подписывает ее усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа;

2) отправляет уведомление о приеме заявления и документов заявителю;

3) распечатывает заявление и документы (при необходимости) и выполняет дальнейшие действия в соответствии с административными процедурами, указанными в настоящем административном регламенте.

3.2.3. О ходе рассмотрения заявления, полученного через портал государственных и муниципальных услуг, специалист, ответственный за предоставление услуги обязан направлять информацию в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица на портал государственных и муниципальных услуг.

3.3. Особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах.

Предоставление муниципальной услуги может осуществляться через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг с момента вступления в силу соглашения между администрацией города Полярные Зори с подведомственной территорией и многофункциональным центром. В этом случае

заявление и документы, установленные пунктом 2.6.1. настоящего Регламента представляются заявителем в многофункциональный центр».

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением положений настоящего регламента.

Текущий контроль за соблюдением положений настоящего регламента, осуществляется руководителями ОО, специалистами отдела образования.

В ходе текущего контроля должностные лица, ответственные за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, изучают следующие вопросы:

- соблюдение административных процедур настоящего регламента;
- соблюдение установленных порядка и сроков рассмотрения заявлений заявителей, полнота и правильность заполнения журналов приема документов;
- обеспечение ознакомления заявителей с документами в соответствии с требованиями настоящего регламента;
- соблюдение сроков информирования заявителей о предоставлении муниципальной услуги.

Мероприятие по контролю за предоставлением муниципальной услуги проводятся отделом образования в форме плановых и внеплановых проверок.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

Плановые проверки проводятся в соответствии с планом основных мероприятий отдела образования на текущий календарный год.

Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в отдел образования обращений с жалобами на нарушение требований настоящего регламента, а также для проверки исполнения предписаний об устранении выявленных ранее нарушений.

Плановые и внеплановые проверки проводятся на основании приказа начальника отдела образования с указанием сроков проверки и ответственных лиц.

Результаты проверки оформляются в виде справки произвольной формы, в которой отмечаются выявленные в ходе проверки недостатки (если такие будут обнаружены) и даются предложения по их устранению.

По результатам проведенных проверок, оформленных документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав Заявителей начальник отдела образования (лицо, его замещающее) дает указания по устранению выявленных нарушений полноты и качества предоставления муниципальной услуги и контролирует их исполнение.

Письменный мотивированный ответ о результатах проведенной по обращению проверки направляется в адрес инициировавших ее граждан, их объединений и организаций.

4.3. Ответственность муниципальных служащих и должностных лиц органа управления, структурного подразделения или муниципального учреждения за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги несут персональную ответственность за сохранность документов, правильность и полноту оформления документов, соблюдения настоящего регламента.

Должностное лицо, ответственное за консультирование и информирование граждан, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

Должностное лицо, ответственное за принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги, несет персональную ответственность за правильность вынесенного решения.

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

Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны уполномоченного лица должен быть постоянным, всесторонним, объективным.

Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением муниципальной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации при условии, что она не является конфиденциальной.

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

5.1. Заявители имеют право на обжалование решений и действий (бездействий) ОО, предоставляющих муниципальную услугу, а также должностных лиц или муниципальных служащих (далее – жалоба).

5.2. Предметом досудебного обжалования являются действия (бездействие) и решения, принятые должностными лицами ОО в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего регламента, в том числе:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ ОО, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица ОО, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба подается на имя главы муниципального образования город Полярные Зори с подведомственной территорией. Жалоба подается в свободной форме и должна содержать:

- 1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых 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 (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

При подаче жалобы в электронной форме прилагаемые к жалобе документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

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

5.4. Жалоба подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронной форме.

5.5. Прием жалоб в письменной форме осуществляется должностным лицом администрации муниципального образования ответственным за делопроизводство. Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте.

5.6. Жалоба может быть подана главе муниципального образования при личном приеме заявителя. Глава муниципального образования проводит личный прием заявителей по предварительной записи.

Запись заявителей проводится должностными лицами ответственными за делопроизводство, при личном обращении, при обращении по электронной почте или с использованием средств телефонной связи.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство и осуществляющее запись заявителя на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени, отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа должностное лицо, ответственное за организацию личного приема граждан, оформляет карточку личного приема гражданина (в бумажном и (или) электронном виде) и заносит в нее содержание жалобы заявителя.

5.7. В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

1) официального сайта администрации города Полярные Зори в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (<http://www.pz-city.ru>);

2) федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (<http://gosuslugi.ru>);

3) регионального портала государственных и муниципальных услуг (<http://51.gosuslugi.ru/pgu/>).

5.8. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) в порядке и сроки, которые установлены в соглашении о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящим регламентом органом, предоставляющим услугу, заключившим соглашение о взаимодействии.

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

5.9. Основания для отказа в рассмотрении жалобы или оставлении жалобы без ответа:

- в случае, если в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Гражданину, направившему такую жалобу, в течение семи дней сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

- жалоба, в которой обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему жалобу, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- в случае если текст жалобы не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

- в случае если в жалобе гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший жалобу.

- в случае, если ответ по существу жалобы не может быть дан без разглашения сведений, составляющих [государственную](#) или иную охраняемую федеральным законом тайну, о чем сообщается гражданину, направившему жалобу.

5.10. Письменная жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа ОО, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица ОО, предоставляющей муниципальную 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.

5.11. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- 1) удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных ОО опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

- 2) отказ в удовлетворении жалобы.

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

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с [ч. 1](#) ст. 11.2. Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления

государственных и муниципальных услуг», незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1

к Административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации (ГИА) обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования, а также информации из баз данных субъектов Российской Федерации об участниках ГИА и о результатах ГИА»

**Сведения
о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок)
муниципальных общеобразовательных организаций**

№ п/п	Полное наименование	Юридический адрес	№ телефона	e-mail	Официальный сайт (http://)	Ф.И.О. руководителя
1.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение основная общеобразовательная школа № 1 н.п. Африканда	184230, Мурманская область, н.п. Африканда - 2, ул. Мира, д.2	(8-815-32) 6-25-85; 6-24-81	afrikshool@yandex.ru	http://afrikanda-school.narod.ru	Шевченко Татьяна Александровна
2.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение основная общеобразовательная школа № 3 имени Д.К. Булганина города Полярные Зори	184230, Мурманская область, г. Полярные Зори, ул. Белова, д.7а	(8-815-32) 7-39-59; 7-32-62	pzschool3@yandex.ru	http://www.pzschool3.ucoz.ru /	Моисеева Людмила Рейновна

3.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение средняя общеобразовательная школа № 4 города Полярные Зори	184230, Мурманская область, г. Полярные Зори, ул. Курчатова, д. 25	(8-815-32) 7-23-06; 7-57-21; 7-18-66	Zoryschool-42005@yandex.ru	http://www.pzschool4.ucoz.ru /	Тупицына Татьяна Ивановна
4.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение гимназия № 1 города Полярные Зори	184230, Мурманская область, г. Полярные Зори, ул. Партизан Заполярья, д. 5а	(8-815-32) 7-14-80; 7-4-96	sekretar@com.mels.ru	www.gym1.ucoz.ru	Белёва Эльвира Готлибовна

Приложение № 2
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке
проведения государственной итоговой
аттестации (ГИА) обучающихся,
освоивших образовательные программы
основного общего и среднего общего
образования, а также информации из баз
данных субъектов Российской Федерации
об участниках ГИА и о результатах ГИА»

Руководителю

(наименование органа/образовательной
организации)

(Ф.И.О. руководителя/ должностного лица)

(Ф.И.О. заявителя, почтовый адрес/электронный адрес)

Заявление

Я,

(Ф.И.О. заявителя)

прошу предоставить информацию о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и (или) среднего общего образования, информацию из баз данных субъектов Российской Федерации об участниках ГИА и о результатах (нужное подчеркнуть) по следующим вопросам (темам, событиям, фактам, сведениям):

Ответ прошу направить _____
_____ (способ доставки ответа (почта, электронная почта))

Дата _____

Подпись _____

Приложение № 3
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке
проведения государственной итоговой
аттестации (ГИА) обучающихся, освоивших
образовательные программы основного
общего и среднего общего образования, а
также информации из баз данных субъектов
Российской Федерации об участниках ГИА и
о результатах ГИА»

**ПОКАЗАТЕЛИ ДОСТУПНОСТИ И КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Нормативное значение показателя (%)
Показатели доступности предоставления муниципальной услуги		
1	% Заявителей, удовлетворенных графиком работы ОО (за отчетный период)	80
2	% Заявителей, удовлетворенных местом расположения ОО (за отчетный период)	80
3	% Заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут (за отчетный период)	100
4	Правдивость (достоверность) информации о предоставляемой услуге	100
5	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (% Заявителей, обратившихся за повторной консультацией, за отчетный период)	5
Показатели качества предоставления муниципальной услуги		
6	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (% случаев предоставления муниципальной услуги в установленный срок с момента приема документов (за отчетный период)	100
7	Количество обоснованных жалоб (% от количества поступивших за отчетный период жалоб)	0
8	% Заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью) сотрудников (за отчетный период)	90
9	% Заявителей, удовлетворенных качеством результатов труда сотрудников (за отчетный период)	100