

Приложение №3
«Утвержден»
ПАГО __ «__» _____ 2016г

**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа №4 города Буйнакск»**

Административный регламент

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации о результатах сданных экзаменов»

2016г.

1. Общие положения.

1.1. Цель регламентирования

Административный регламент (далее - регламент) по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о результатах сданных экзаменов» (далее - муниципальная услуга) разработан в целях совершенствования форм и методов работы; повышения качества исполнения и доступности муниципальной услуги; Административный регламент определяет срок, последовательность действий (административных процедур) при предоставлении, устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги. Заявителями на предоставление услуги являются любые физические лица либо представители заявителя, действующие на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации, обратившиеся с запросом о предоставлении услуги по предоставлению информации о результатах сданных экзаменов в муниципальное общеобразовательное учреждение города Буйнакса.

1.2. Место нахождения органа предоставляющего муниципальную услугу (далее - ОПМУ), с указанием полного адреса, телефона, e-mail учреждения, режим работы;

368220, Республика Дагестан, город Буйнакс, ул.Имама Шамиля 101
тел.: 8(87237) 2-12-31;

E-mail: sosh4gagarin@mail.ru

Режим работы учреждения по предоставлению муниципальной услуги:

понедельник – суббота с 8.00 до 17.00 час.

обеденный перерыв с 13.00 до 14.00 час.

Выходной день; воскресенье

1.3. Официальный сайт ОПМУ и органа местного самоуправления (далее-ОМС)

ОПМУ<http://buynaksk4.dagschool.com>

ОМСwww.buynaksk05.ru

1.4. Место размещение информации о предоставлении муниципальной услуги: <http://buynaksk4.dagschool.com>, www.buynaksk05.ru

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

2.1. Наименование муниципальной услуги;

«Предоставление информации о результатах сданных экзаменов»

2.2. ОПМУ;

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №4 города Буйнакса» (далее - Учреждение)

2.2.1. Получение услуги;

Данную услугу можно получить при личном обращении в Учреждение, в электронном виде либо через Многофункциональный центр (далее - МФЦ)

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги;

Получение запрашиваемой информации о результатах сданных экзаменов

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги;

Сроки предоставления услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования:

- по телефону;
- по электронной почте;
- посредством личного обращения;
- по письменным запросам.

При использовании средств телефонной связи информация о результатах сданных экзаменов в учреждении предоставляется получателю услуги в момент обращения. Время разговора не должно превышать **15 минут**. В случае если работник учреждения, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого работника, который может ответить на вопрос заявителя, или заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию.

В случае если работники учреждения не могут ответить на вопрос заявителя в течение **15 минут**,

заявитель получает ответ в течение двух следующих часов.

При получении запроса от заявителя по электронной почте ответ на данное обращение направляется также по электронной почте на электронный адрес обратившегося не позднее трех следующих рабочих дней с момента получения запроса.

После получения запроса, отправленного заявителем по электронной почте, в течение следующего рабочего дня со дня получения запроса в электронном виде учреждение направляет по электронному адресу, указанному заявителем, подтверждение получения отправленного обращения.

В случае если в запросе, поступившем от заявителя в электронной форме, содержится почтовый адрес, то ответ также может быть направлен по почтовому адресу, указанному в запросе, в течение **10 дней** со дня его получения.

На информационных стендах, расположенных непосредственно в помещении учреждения, информация предоставляется в соответствии с режимом работы данных учреждений.

Информирование заявителя, обратившегося лично с целью получения информации о результатах сданных экзаменов, производится в день обращения и не должно превышать **15 минут**.

Ответ на письменный запрос заявителя отправляется на почтовый адрес заявителя, указанный в запросе, в течение **10 дней** со дня регистрации запроса.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги;

Конституция Российской Федерации

Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 31.12.2014, с изм. от 06.04.2015) «Об образовании в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 31.03.2015)
Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»

Постановлениями, Распоряжениями и Решениями Собрания депутатов в ГО «город Буйнакск»
Федеральный закон № 210-ФЗ от 27.07.2010 г. «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

Федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»

Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»

Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных»

Иные нормативные правовые акты;

Локальные акты образовательного учреждения (положения, приказы).

2.5.1. Обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов для получения муниципальной услуги.

Важнейшим условием и средством обеспечения инвалидов равными с другими гражданами возможностями участия в жизни общества является формирование доступной среды жизнедеятельности. Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» на Правительство Российской Федерации, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления и организации независимо от организационно-правовых форм возложены обязанности по созданию условий инвалидам для беспрепятственного доступа к объектам социальной и транспортной инфраструктуры.

Орган, предоставляющий услугу осуществляет меры по обеспечению условий доступности для инвалидов объектов и услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами, которые включают:

возможность беспрепятственного входа в объект и выхода из него;

содействие со стороны должностных лиц, при необходимости, инвалиду при входе в объект и выходе из него;

возможность самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления государственной и муниципальной услуги;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории объекта;

оказание должностными лицами инвалидам необходимой помощи, связанной с разъяснением в

доступной для них форме порядка предоставления и получения государственной и муниципальной услуги, оформлением необходимых для ее предоставления документов, ознакомлением инвалидов с размещением кабинетов, последовательностью действий, необходимых для получения муниципальной услуги;

предоставление инвалидам возможности получения государственной и муниципальной услуги в электронном виде с учетом ограничений их жизнедеятельности;

оказание должностными лицами органа, предоставляющего услугу необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- письменное обращение заявителя на бумажном носителе или в электронном виде по вопросу предоставления информации о результатах сданных экзаменов;

- приложение к обращению необходимых материалов и документов в подтверждение доводов заявителя в случае необходимости.

2.7. Основанием для отказа в приеме документов является наличие в документах, представленных заявителем в учреждение, поправок, приписок, подчисток, а так же заявление заполнено не на русском языке, либо не имеет заверенный перевод на русский язык

2.8. Основания для отказа в предоставлении услуги.

Заявителю отказывается в предоставлении услуги:

- если его запрос о предоставлении услуги, выраженный в устной, письменной или электронной форме, содержит нецензурные и (или) оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- если запрашиваемая информация отсутствует в учреждении.

В случае если запрос заявителя о предоставлении услуги выражен в устной форме и содержит нецензурные и (или) оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи или запрашиваемая информация отсутствует в учреждении, отказ в предоставлении услуги осуществляется также в устной форме непосредственно после запроса.

В случае если запрос заявителя о предоставлении услуги выражен в письменной форме и содержит нецензурные и (или) оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, учреждение оставляет запрос без ответа по существу и сообщает заявителю в письменной форме в течение **10 дней** со дня регистрации запроса о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если запрос заявителя о предоставлении услуги выражен в электронной форме и содержит нецензурные и (или) оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, учреждение оставляет запрос без ответа по существу и направляет сообщение заявителю на его электронный адрес о недопустимости злоупотребления правом не позднее трех следующих рабочих дней с момента получения запроса.

В случае если в указанных выше запросах, поступивших от заявителя в электронной форме, содержится почтовый адрес, то письменный ответ может быть направлен по указанному почтовому адресу в течение **10 дней** со дня получения запроса.

2.9. Услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем запроса о предоставлении услуги не должен превышать 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги не должен превышать 15 минут.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга

Прием заявителей осуществляется в помещении, приспособленном для работы с заявителями.

Помещение оборудуется в соответствии с санитарными правилами и нормами, с соблюдением необходимых мер безопасности. Места проведения личного приема граждан оборудуются: противопожарной системой и средствами пожаротушения; системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

В местах приема заявителей на видном месте размещены схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников учреждения.

Места, где осуществляется прием граждан по вопросам, связанным с предоставлением услуги, оборудованы информационными стендами, стульями и столами (стойками), канцелярскими

принадлежностями, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Места ожидания соответствуют комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям для работы специалистов.

В местах приема заявителей предусмотрено оборудование доступных мест общественного пользования.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, содержащими необходимую информацию по условиям предоставления услуги, графику работы работников учреждения.

Рабочие места лиц, осуществляющих предоставление услуги в электронном виде, оборудуются средствами вычислительной техники (один компьютер с установленными справочно-информационными системами на каждого специалиста) и оргтехники, позволяющими организовать исполнение услуги в полном объеме.

2.13. Требования к доступности и качеству услуги:

- наличие различных каналов получения информации о предоставлении услуги;
- соблюдение сроков ожидания в очереди при предоставлении услуги;
- соблюдение сроков предоставления услуги.

Показатели доступности и качества услуг.

Показателями качества услуги являются:

- удовлетворенность сроками предоставления услуги;
- удовлетворенность условиями ожидания приема;
- удовлетворенность порядком информирования о предоставлении услуги;
- удовлетворенность вниманием должностных лиц.

Показателями доступности услуги являются:

- оценка уровня информирования заявителей о порядке предоставления услуги по результатам опроса (достаточный/недостаточный);
- доля получателей, получивших необходимые сведения о порядке предоставления услуги на сайте учреждения, сайте управления образования города Буйнакск, на официальном сайте ГО «город Буйнакск».
- доля получателей, направивших свои замечания и предложения об усовершенствовании порядка предоставления услуги посредством использования информационной системы обеспечения обратной связи (% от общего числа получателей).

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

Предоставление услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

Регистрация запроса заявителя, поступившего в письменном виде или в электронной форме, в журнале регистрации входящей корреспонденции (далее - журнал регистрации).

Подтверждение получения запроса заявителя, полученного в электронном виде.

Рассмотрение запроса заявителя.

Подготовка и направление ответов на запросы заявителей, полученных в письменном виде или в электронной форме.

Порядок осуществления административных процедур в электронной форме:

Предоставление в установленном порядке информации заявителю и обеспечение доступа заявителя к сведениям об услуге.

Подача заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги; прием таких запроса и документов; регистрация запроса в журнале регистрации.

Получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении услуги.

Получение заявителем результата предоставления услуги.

Описание административных процедур.

Регистрация запроса заявителя, поступившего в письменном виде или в электронной форме, в журнале регистрации.

Основанием для начала предоставления услуги является обращение заявителя о предоставлении

информации о результатах сданных экзаменов в учреждении и представление документов согласно указанному в настоящем Административном регламенте перечню.

Лицо, ответственное за прием документов в учреждении, осуществляет регистрацию поступившего в письменном виде или в электронной форме обращения в журнале регистрации.

Срок выполнения действия составляет не более **15 минут**.

Подтверждение получения запроса заявителя, полученного в электронном виде.

При поступлении в учреждение запроса заявителя в электронном виде лицо, ответственное за прием запросов (обращений) в учреждении:

- направляет заявителю в течение 1 рабочего дня, следующего за днем поступления в электронном виде запроса, подтверждение получения учреждением отправленного запроса;
- распечатывает запрос, поступивший в электронном виде, регистрирует его в журнале и передает его в день поступления директору учреждения.

Рассмотрение запроса заявителя.

Директор учреждения:

- определяет лицо, ответственное за рассмотрение запроса и подготовку проекта ответа заявителю (далее - исполнитель);
- дает указания исполнителю в форме резолюции с отражением фамилии и инициалов исполнителя, порядка и срока его исполнения.

Подготовка и направление ответов на запросы заявителей, полученных в письменном виде или в электронной форме.

Исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение запроса заявителя, а в случае необходимости с его участием;
- готовит проект ответа на запрос в пределах срока исполнения, указанного в резолюции директора, и не позднее 1 дня до истечения срока исполнения представляет проект ответа на запрос на подпись директору учреждения.

Ответы заявителям изготавливаются на бланке установленного образца учреждения.

Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, содержать исчерпывающие пояснения на все поставленные в запросе вопросы.

После подписания директором учреждения ответа на запрос заявителя, поступивший в письменном виде, исполнитель направляет его заявителю по почтовому адресу, указанному в запросе.

Ответ на запрос заявителя, поступивший в учреждение в электронной форме, направляется исполнителем после подписания проекта ответа директором учреждения также по электронной почте на электронный адрес заявителя.

Ответ на запрос заявителя, поступивший в учреждение в электронной форме и содержащий информацию о почтовом адресе заявителя, может также направляться и на почтовый адрес, указанный заявителем в запросе.

Ответы на письменные запросы и запросы, поступившие в электронном виде, регистрируются в журнале регистрации исходящих документов.

Запросы о предоставлении услуги в устной форме и ответы на данные запросы в учреждении не регистрируются.

Ответ на запрос о предоставлении услуги, поступивший в устной форме, производится в день обращения и не должен превышать **15 минут**.

В случае отказа заявителю в предоставлении услуги исполнитель готовит заявителю ответ с мотивированным отказом на его запрос, передает его на подпись директору, после подписания директором ответа регистрирует его в журнале регистрации исходящих документов, направляет его заявителю на его почтовый адрес (в случае, если запрос поступил в письменном виде) или на электронный адрес заявителя (в случае, если запрос поступил в электронной форме).

Ответ, содержащий отказ заявителю в предоставлении услуги, на запрос, поступивший в учреждение в электронной форме и содержащий информацию о почтовом адресе заявителя, может также направляться и на почтовый адрес, указанный заявителем в запросе.

Блок-схема предоставления услуги приводится в приложении 1 к административному регламенту.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

За соблюдением требований и исполнением административного регламента осуществляется внутренний и внешний контроль.

Внутренний контроль за соблюдением и исполнением административного регламента осуществляется директором учреждения, предоставляющего услугу, а также работником, ответственным за организацию работы по предоставлению услуги.

Ответственность работников, на которых возложены обязанности за предоставление услуги, устанавливается в их трудовых договорах и должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

Внешний контроль за соблюдением и исполнением административного регламента осуществляется управлением образования, а также иными уполномоченными в соответствии с нормативными правовыми актами органами и должностными лицами.

Внешний контроль, осуществляемый управлением образования может осуществляться путем проведения проверок полноты и качества предоставления услуги, соблюдения административных процедур, выявления и устранения нарушений положений настоящего Административного регламента, прав заявителей при предоставлении услуги, рассмотрения обращений и жалоб граждан на действия (бездействие) работников и должностных лиц учреждения, предоставляющих услугу.

Проверки, проводимые управлением образования могут быть плановыми и внеплановыми.

Проверка может проводиться в связи с конкретным обращением, жалобой заявителя.

Плановые проверки проводятся в соответствии с планом работы управления образования, но не чаще одного раза в год.

По итогам проверки составляется акт, в котором отмечаются выявленные нарушения и недостатки и предложения по их устранению. С актом в обязательном порядке должен быть ознакомлен директор учреждения.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) учреждения, их должностных лиц специалистов

5.1. Права заявителя на судебное и досудебное (внесудебное) обжалование решений (действий, бездействия), принимаемых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

В административном порядке родители (законные представители), жители города вправе обратиться с жалобой на решение или действие (бездействие), осуществляемое (принятое) в ходе предоставления муниципальной услуги, в вышестоящие инстанции.

Заявители либо их представители имеют право на обжалование действий (бездействия) директора учреждения, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, а также принимаемых ими решений в ходе предоставления муниципальной услуги.

Получатели муниципальной услуги имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию) на имя начальника Управления образованием по адресу: 368220 г. Буйнакск ул.Хизроева18, тел.8(87237) 2-01-20

Заявители либо их представители, в случае нарушения их прав и законных интересов в ходе предоставления муниципальной услуги, отказа в предоставлении муниципальной услуги, имеют право обратиться с письменной жалобой непосредственно в управление образованием

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования;

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут быть:

- действия (бездействие) должностного лица, производившего проверку;
- неудовлетворенность заявителя ответом Управления образованием

5.3. Порядок обращения заявителя с жалобой (ми) для рассмотрения в досудебном (внесудебном) порядке;

В жалобе в обязательном порядке указывается:

наименование муниципального органа, в который направляется жалоба, либо фамилия, имя, отчество соответствующего специалиста, либо должность соответствующего лица;
-фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя либо его представителя, полное наименование юридического лица;
-почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ заявителю либо его представителю;
-суть жалобы;
-подпись заявителя либо его представителя и дата.

Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений. В случае необходимости подтверждения своих доводов заявитель прилагает к жалобе документы и материалы, подтверждающие обоснованность жалобы.

Жалоба может быть подана на действия (бездействия) и решения должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в Управление по адресу: индекс 368220, ул. Хизроева,18, тел:8 (87237) 2-01-20,сайт: www.buynakskguo.dagschool.com; в случае неудовлетворения решением или действием (бездействием) Управления в Администрацию города Буйнакск по адресу: 368220, г.Буйнакск, ул.Мусаясула9, тел.8(87237) 2-28-34, факс: 8(87237)2-92-71,

Официальный сайт ОМС: www.buynaksk05.ru

Если в результате рассмотрения обращение (жалоба) признано обоснованным, то принимается решение о применении мер дисциплинарной ответственности к специалисту, допустившему нарушения в ходе предоставления услуги требований законодательства Российской Федерации, настоящего Регламента и повлекшие за собой обращение (жалоба, поступившая в управление жалоба рассматривается в течение **10 дней** со дня ее регистрации.

Срок рассмотрения жалобы может быть продлен начальником образования, но не более чем на **10 дней**, о чем уведомляется заявитель либо его представитель в письменной форме.

Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение об осуществлении действий по предоставлению муниципальной услуги. При этом заявителю направляется сообщение письменно с уведомлением или с использованием средств телефонной или электронной связи о принятом решении и действиях, осуществляемых в соответствии с принятым решением, в течение пяти рабочих дней после принятия решения, но не позднее **10 дней** со дня поступления и регистрации жалобы.

Если в ходе рассмотрения жалоба признана необоснованной, заявителю направляется сообщение письменно с уведомлением или с использованием средств телефонной или электронной связи о результате рассмотрения жалобы с указанием причин признания ее необоснованной, в течение **5 дней** со дня принятия решения, но не позднее **10 дней** со дня поступления и регистрации жалобы. Ответ на жалобу подписывается начальником образования и направляется по почтовому адресу, указанному в жалобе.

В случае если в жалобе не указано Ф.И.О. заявителя, либо представителя заявителя, направившего жалобу, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается. В случае если текст письменной жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, либо его представителю направившего жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в жалобе содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни здоровью и имуществу специалисту управления, а также членов его семьи работник вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, либо его представителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если в жалобе заявителя, либо представителя заявителя, направленной в Управления образования, 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, работник вправе принять решение о безосновательности очередного обращения с жалобой и прекращения переписки с заявителем, либо его представителем по данному вопросу, о чем заявителю либо его представителю направляется письменное уведомление.

5.4. Настоящий регламент является обязательным для исполнения учреждением при предоставлении муниципальной услуги. По вопросам, которые не урегулированы настоящим регламентом, могут приниматься муниципальные правовые акты.

Блок-схема предоставления Услуги



Директору _____
(наименование общеобразовательного учреждения)
от _____,
(Ф.И.О. заявителя)
проживающего по адресу: _____,
(адрес по прописке)
_____,
(фактический адрес)
телефон: _____,

Заявление.

Прошу предоставить информацию о

«__» _____ 20__ г

подпись заявителя Ф.И.О