

Приложение №5

«Утвержден»

ПАГО __ «__» _____ 2016г

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

Административный регламент

предоставления муниципальной услуги

**«Предоставление информации о порядке проведения
государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших
образовательные программы основного общего
и среднего общего образования»**

1. Общие положения.

1.1. Цель регламентирования

Административный регламент (далее - регламент) по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования» (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 порядке проведения государственной итоговой аттестации, обучающихся в муниципальное общеобразовательное учреждение города Буйнакск.

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

368220, Республика Дагестан, город Буйнакск, 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 порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования»

2.2. ОПМУ;

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

2.2.1. Получение услуги;

Данную услугу можно получить при личном обращении в Учреждение либо в электронном виде

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги;

Конечными результатами предоставления муниципальной услуги могут являться:

- выписка из нормативных правовых актов, регулирующих проведение ЕГЭ;
- удостоверение общественного наблюдателя в период проведения ЕГЭ;
- свидетельство о результатах ЕГЭ;
- информация о результатах государственной итоговой аттестации, мониторинга.
- процедура предоставления муниципальной услуги завершается путем уведомления заявителя или выдачей документа.

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 порядке проведения государственной итоговой аттестации, 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»

Положением о государственной итоговой аттестации выпускников IX и XI (XII) классов общеобразовательных учреждений Российской Федерации, утвержденным приказом Министерства образования Российской Федерации от 03.12.1999 № 1075;

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»

Порядком проведения ЕГЭ, утверждённым приказом Министерства образования и науки РФ от 11.10.2011 года №2451,

Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 03.03.2009 №70 «Об утверждении Порядка проведения государственного выпускного экзамена»;

Иными правовыми актами Российской Федерации, регламентирующими правоотношения в сфере проведения государственной итоговой аттестации.

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 порядке проведения государственной итоговой аттестации;

- 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 также 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 данном учреждении.

- если заявитель не является родителем (законным представителем) или не имеет доверенности от имени родителя (законного представителя) учащегося для получения запрашиваемой информации.

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. 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:

- информирование и консультирование граждан по вопросам государственной итоговой аттестации;
- регистрация в базе данных участников ЕГЭ (выпускников текущего года, выпускников прошлых лет), выдача свидетельств о результатах единого государственного экзамена;
- предоставление информации о результатах государственной итоговой аттестации, результаты мониторинга ЕГЭ.

Информирование гражданина и консультации предоставляются специалистом учреждения по вопросам:

- расписание государственной итоговой аттестации;
- порядок проведения государственной итоговой аттестации;
- места и график приема заявлений на участие в государственной итоговой аттестации;
- порядок и сроки подачи апелляции.

Основными требованиями при информировании и консультировании являются компетентность, четкость в изложении материала, полнота консультирования.

Предоставление информации о результатах государственной итоговой аттестации.

Выпускники текущего года знакомятся с результатами государственной итоговой аттестации, в том числе в формате ЕГЭ, в учреждении, в которых они обучались. Протоколы результатов экзаменов передаются в учреждение ответственного лица.

Максимальный срок выполнения действия составляет **3 дня**.

Исполнение муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры для проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего образования, организуемой экзаменационной комиссией.

- осуществление контроля за соблюдением установленного порядка проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего образования;
- осуществление нормативно-правового обеспечения государственной итоговой аттестации обучающихся в пределах своей компетенции;
- составление и утверждение плана работы учреждения по подготовке и проведению государственной итоговой аттестации обучающихся;
- осуществление сбора сведений об обучающихся, принимающих участие в государственной итоговой аттестации;
- проведение инструктивно – методических совещаний с директорами учреждений, их заместителями, привлекаемыми специалистами по вопросам организации и проведения государственной итоговой аттестации обучающихся;
- организация обучения директоров и организаторов пунктов проведения экзаменов, учителей, общественных наблюдателей;
- организация проведения тренировочных работ по государственной итоговой аттестации;
- издание приказа о порядке проведения государственной итоговой аттестации;
- формирование базы данных по пунктам проведения экзаменов и выпускникам IX классов, участвующих в государственной итоговой аттестации учащихся;
- назначение руководителей и организаторов пунктов проведения экзаменов;
- определение пунктов проведения экзаменов для проведения государственной итоговой аттестации;
- определение мест хранения экзаменационных материалов, исключая доступ посторонних лиц;
- информирование учреждений, выпускников IX классов, общественности об организации и проведении, результатах государственной итоговой аттестации выпускников IX классов;
- распределение общественных наблюдателей по пунктам проведения экзаменов;
- передача в учреждение оригиналы протоколов результатов государственной итоговой аттестации обучающихся;
- подготовка аналитического отчёта о результатах проведения государственной итоговой аттестации обучающихся;

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 образованием 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 соответствующего 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 образования 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: индекс 368220, г.

Буйнакск, ул. Мусаясула 9, 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 Управления образованием, 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

Блок-схема предоставления Услуги



Приложение № 2

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