Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
«Средняя общеобразовательная школа №44 с углубленным
изучением отдельных предметов»

Утверждаю
Директор _____ М.А.Губина

Приказ № 85 от 28.08.2015

РЕГЛАМЕНТ
УСЛУГИ «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРОВЕДЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ, ОСВОИВШИХ ОСНОВНЫЕ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ (ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ ДОШКОЛЬНЫХ) ПРОГРАММЫ, ОКАЗЫВАЕМОЙ МУНИЦИПАЛЬНЫМ БЮДЖЕТНЫМ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ "СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА № 44 С УГЛУБЛЕННЫМ ИЗУЧЕНИЕМ ОТДЕЛЬНЫХ ПРЕДМЕТОВ"

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования регламента:

Настоящий регламент определяет стандарт предоставления услуги **«Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные (за исключением дошкольных) программы»** (далее Регламент) и стандарт еѐ предоставления.

1.2. Услуга **«Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные (за исключением дошкольных) программы»** предоставляется **муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением «Средняя общеобразовательная школа № 44 с углубленным изучением отдельных предметов»**

1.3. Настоящий регламент определяет сроки и последовательность действий руководителя (уполномоченного лица) учреждения, порядок, формы контроля предоставления услуги, порядок и формы обжалования решений и действий (бездействия) руководителя (уполномоченного лица) учреждения.

1.4. Получателями услуги (далее – заявители) являются граждане Российской Федерации, лица без гражданства и иностранные граждане на равных основаниях, если иное не предусмотрено законом или международным договором Российской Федерации.

От имени заявителей по вопросам предоставления Услуги могут выступать их представители, действующие на основании доверенности, указании закона либо акта уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления.

1.5. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги, в том числе:

1.5.1.Сведения о месте нахождения образовательного учреждения:

Наименование учреждения: **муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 44 с углубленным изучением отдельных предметов».**

Юридический адрес: **652560, Российская Федерация, Кемеровская область, Полысаевский городской округ, улица Крупской д. 106**

Фактический адрес: ***Корпус 1*** **:**
652560, Российская Федерация, Кемеровская область,
г. Полысаево, ул. Крупской, 106
корпус 2: **652560, Российская Федерация, Кемеровская область,**
г. Полысаево, ул. Мира, 5

Адрес электронной почты учреждения: **polisaevo44@yandex.ru**

Адрес официального сайта учреждения: **http://shkola44pol.ucoz.ru**

Контактные телефоны: **(8-384-56) 2- 96 -22**

Режим работы: **с 8:00 до 19:00**

Часы приема руководителя: ***ежедневно*** **в течение всего рабочего времени;**

1.5.2. Порядок получения информации по вопросам предоставления услуги:

- консультирование по предоставлению услуги проводится ответственными работниками учреждения по телефону, при личном обращении заявителя.

1.5.3. Порядок, форма и место размещения вышеуказанной информации в образовательном учреждении:

- на официальном сайте учреждения (соответствующие ссылки);
- на информационном стенде.

2. Стандарт предоставления услуги.

2.1. Наименование услуги (далее – Услуга): «Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные (за исключением дошкольных) программы».

2.2. Услуга предоставляется Учреждением.

2.3. Результатом предоставления Услуги является официальная информация о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные программы (за исключением дошкольных), в том числе:

- о порядке проведения процедуры государственной итоговой аттестации выпускников IX классов общеобразовательных учреждений, освоивших общеобразовательные программы основного общего образования;
- о порядке проведения процедуры государственной итоговой аттестации выпускников IX классов общеобразовательных учреждений, освоивших общеобразовательные программы основного общего образования, в форме государственного выпускного экзамена (далее - ГВЭ).
- о порядке проведения процедуры государственной итоговой аттестации выпускников XI (XII) классов общеобразовательных учреждений, освоивших общеобразовательные программы среднего общего образования, в форме единого государственного экзамена (ЕГЭ);
- о порядке проведения процедуры государственной итоговой аттестации выпускников XI (XII) классов общеобразовательных учреждений, освоивших общеобразовательные программы среднего общего образования, в форме государственного выпускного экзамена (далее - ГВЭ).

2.4. Сроки предоставления услуги: *в течение текущего учебного года.*

2.5. Предоставление услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребѐнка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации;
- Федеральный Закон РФ от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 27.06.2006 №152 – ФЗ «О персональных данных»
- Федеральный закон "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" от 27.07.2010 N 210-ФЗ
- Приказ Минобрнауки РФ от 26.12.2013 N 1400 "Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего общего образования».
- Приказ Минобрнауки РФ от 25.12.2013 г. № 1394 "Об утверждении Порядка проведения ГИА по образовательным программам основного общего образования"

2.6. Для предоставления муниципальной услуги заявитель направляет (представляет) следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт), подтверждающий личность одного из родителей (законных представителей) обучающегося или личность самого обучающегося;

- письменный запрос заявителя, в том числе запрос в форме электронного документа. Запрос в форме электронного документа может быть направлен по электронной почте или на официальный сайт учреждения;

- в случае необходимости (если это необходимо заявителю для получения услуги) документы и материалы, подтверждающие доводы заявителя либо их копии, заверенные в установленном порядке.

При предоставлении услуги в устной форме или посредством обращения к информационным системам документы не требуются.

Письменное обращение должно быть представлено на русском языке либо иметь надлежащим способом заверенный перевод на русский язык.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги.

2.7.1. В запросе не указан почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос заявителем.

2.7.2. Текст письменного запроса не поддается прочтению, в том числе фамилия и почтовый адрес заявителя.

2.8. Основаниями для отказа предоставления услуги являются:

- если запрашиваемая информация касается третьих лиц без предоставления официальных документов, устанавливающих право представлять их интересы;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Учреждения, а также членов их семьей (такое заявление остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть представлен без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (заявителю сообщается о невозможности дать ответ в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

2.8.1. Основания для приостановления предоставления услуги:

- в случае технической неисправности и нарушений функционирования информационно-коммуникационных систем.

2.9. В соответствии с действующим законодательством услуга предоставляется бесплатно.

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

2.10.1. Регистрация письменного обращения при подаче его заявителем в учреждение осуществляется в присутствии заявителя.

2.10.2. Максимальный срок ожидания в очереди при передаче обращения путем обращения к руководителю Учреждения (уполномоченному лицу) до момента приема обращения должен составлять не более 30 минут.

2.11. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги:

2.11.1. Регистрация запроса заявителя о предоставлении услуги осуществляется ответственным работником учреждения в день поступления обращения.

2.12. Устанавливаются следующие требования к помещениям учреждения, участвующего в предоставлении услуги:

2.12.1. Помещение для приема заявителей обозначается табличкой с указанием номера кабинета, фамилий, имен, отчеств, наименований должностей ответственных работников, участвующих в оказании услуги, режима работы.

2.12.2. Для ожидания приѐма заявителям отводятся места, оснащенные стульями.

2.12.3. В места для ожидания приема должен быть обеспечен свободный доступ заявителей в часы работы учреждения.

2.12.4. Рабочее место ответственных работников, участвующих в предоставлении услуги, оборудуется телефоном, копировальным аппаратом, компьютером и другой оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме организовать предоставление услуги.

2.13. Показателями доступности и качества услуги являются:

- своевременность предоставления услуги в соответствии со стандартом еѐ предоставления;

- полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления услуги, в том числе в электронной форме;

- доля обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных граждан по данному виду услуги.

2.14. Консультации по вопросам предоставления услуги проводятся руководителем (уполномоченным лицом). Консультации предоставляются в течение всего срока предоставления услуги. Консультации по порядку предоставления услуги осуществляются Учреждением бесплатно.

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

3.1. Организация предоставления Услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация письменных обращений заявителей;
- подготовка необходимой информации;
- направление письменного ответа либо выдача информационных (справочных) материалов по результатам рассмотрения обращения.

3.2. За получением услуги заявители могут обратиться следующими способами:

- посредством личного письменного или устного обращения непосредственно в Учреждение;
- устного обращения с использованием средств телефонной связи;
- посредством письменного обращения по почте,
- посредством письменного обращения по электронной почте,
- посредством письменного обращения на официальном сайте Учреждения,
- на информационном стенде учреждения;
- на официальном сайте учреждения;
- на официальном сайте управления образования Полысаевского городского округа uopgop@yandex.ru
- на информационном портале http://www.kuz-obr.ru/;
- на официальном сайте Областного центра мониторинга www.ocmko.ru
- на официальных информационных порталах ЕГЭ http://www.ege.edu.ru/ и ГИА http://gia.edu.ru/

Последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении муниципальной услуги, показана на блок-схеме (приложение к данному Регламенту).

3.3. Прием и регистрация письменных обращений от заявителя.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации документов от заявителя является личное обращение, поступление письменного обращения заявителя по почте или в электронном виде в Учреждение по вопросу предоставления Услуги.

3.3.2. Работник Учреждения, осуществляющий прием документов от заявителя при его личном обращении, принимает обращение (запрос) заявителя для регистрации обращения (запрос) в журнале регистрации в день обращения заявителя.

При поступлении в Учреждение обращения заявителя по электронной почте с указанием адреса электронной почты и (или) почтового адреса пользователя, работник, ответственный за прием и отправку документов по электронной почте распечатывает указанное обращение и регистрирует в установленном порядке.

3.3.3. Критерием принятия решения о приеме и регистрации письменных обращений от заявителя является отсутствие причин для отказа в приеме документов (п.2.7. настоящего регламента).

3.3.4. Административная процедура завершается регистрацией поступивших обращений от заявителя.

3.3.5. В случае если заявитель обратился с устным обращением о получении услуги, соответствующая информация предоставляется устно не позднее 15 минут с момента обращения в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

3.3.6. Устные обращения не регистрируются.

- **3.4.** При обращении заявителя к информационному стенду, информационному киоску (при наличии такового), а также на официальных сайтах учреждения http://shkola44pol.ucoz.ru, Областного центра мониторинга (www.ocmko.ru), управления образования Полысаевского городского округа uopgop@yandex.ru и официальных информационных порталах (http://www.ege.edu.ru/, http://gia.edu.ru/ и http://www.kuz-obr.ru/) получение результата предоставления услуги осуществляется в режиме реального времени.

3.5. Подготовка необходимой информации.

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является передача письменного обращения заявителя на рассмотрение руководителю Учреждение в день регистрации.

3.5.2. Руководитель Учреждения определяет работника Учреждения, ответственного за рассмотрение обращения и подготовку проекта ответа заявителю (далее – исполнитель).

3.5.3. Исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего обращение;

- готовит проект ответа на письменное обращение и не позднее 1 дня до истечения срока предоставления услуги, представляет на подпись руководителю муниципального бюджетного образовательного учреждения.

3.5.4. Критерием принятия решения является отсутствие причин о приостановлении или отказе в предоставлении услуги (пп.2.8, 2.8.1 настоящего регламента).

3.5.5. Административная процедура завершается подписанием руководителем Учреждения ответа на письменное обращение заявителя.

3.5.6. Срок рассмотрения письменных запросов, а также запросов, поступивших в форме электронного документа (по электронной почте или на сайт учреждения) не должен превышать 30 календарных дней со дня их регистрации.

В исключительных случаях срок рассмотрения запроса может быть продлен руководителем Учреждения, но не более чем на 30 дней, с уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения (запроса). Уведомление производится способами, обеспечивающими оперативность получения заявителем указанной информации (телефонограмма, факс, электронная почта).

3.5.7. Если запрос о получении услуги связан с обжалованием судебного решения, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации такого запроса оно возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.6. Направление письменного ответа заявителю по результатам рассмотрения обращения.

3.6.1. Основанием для начала административной процедуры является регистрация письменного ответа, подписанного руководителем Учреждения (присвоение исходящего номера).

3.6.2. Работник Учреждения, осуществляющий регистрацию исходящей корреспонденции, регистрирует письменный ответ в журнале регистрации в день подписания проекта ответа руководителем.

3.6.3. Критерием принятия решения является подписание руководителем учреждения (уполномоченным лицом) ответ на письменное обращение заявителя.

3.6.4. Административное действие завершается направлением ответа заявителю по почтовому адресу и/или адресу электронной почты, указанному в письменном обращении.

IV. Формы контроля за исполнением регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными работниками положений настоящего регламента, устанавливающих требования к предоставлению услуги осуществляется руководителем Учреждения.

4.2. Контроль за предоставлением услуги Учреждением осуществляется управлением образования Полысаевского городского округа путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящего регламента.

4.3. Контроль полноты и качества предоставления услуги включает в себя:

- проведение проверок, выявление и принятие мер к устранению и не допущению нарушений прав получателей услуги,

- рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) руководителя (уполномоченного лица), ответственных работников Учреждения.

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

4.5. Работник, ответственный за предоставление услуги, несет дисциплинарную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе проведения административных процедур, установленных настоящим регламентом.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) и решений органа, предоставляющего услугу, а так же должностных лиц

5.1. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, принимаемые в ходе предоставления услуги.

5.2. Заявитель вправе обратиться с жалобой лично (устно) или направить письменное заявление или жалобу (далее - письменное обращение).

Устное обращение допускается в ходе личного приема. Личный прием проводится в соответствии с графиком личного приема должностного лица, которому адресовано обращение.

5.3. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан ему устно в ходе личного приема. В остальных случаях, по существу поставленных в обращении вопросов дается письменный ответ.

5.4. Письменное обращение, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке и в сроки, установленные Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ (ред 27.11.2017г)

5.5. При обращении граждан с письменным обращением указанное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса органам местного самоуправления, органам государственной власти, иным организациям или должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, руководитель Учреждения (ответственный работник), которому направлено обращение, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

5.6. Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает: либо наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица и (или) его должность, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

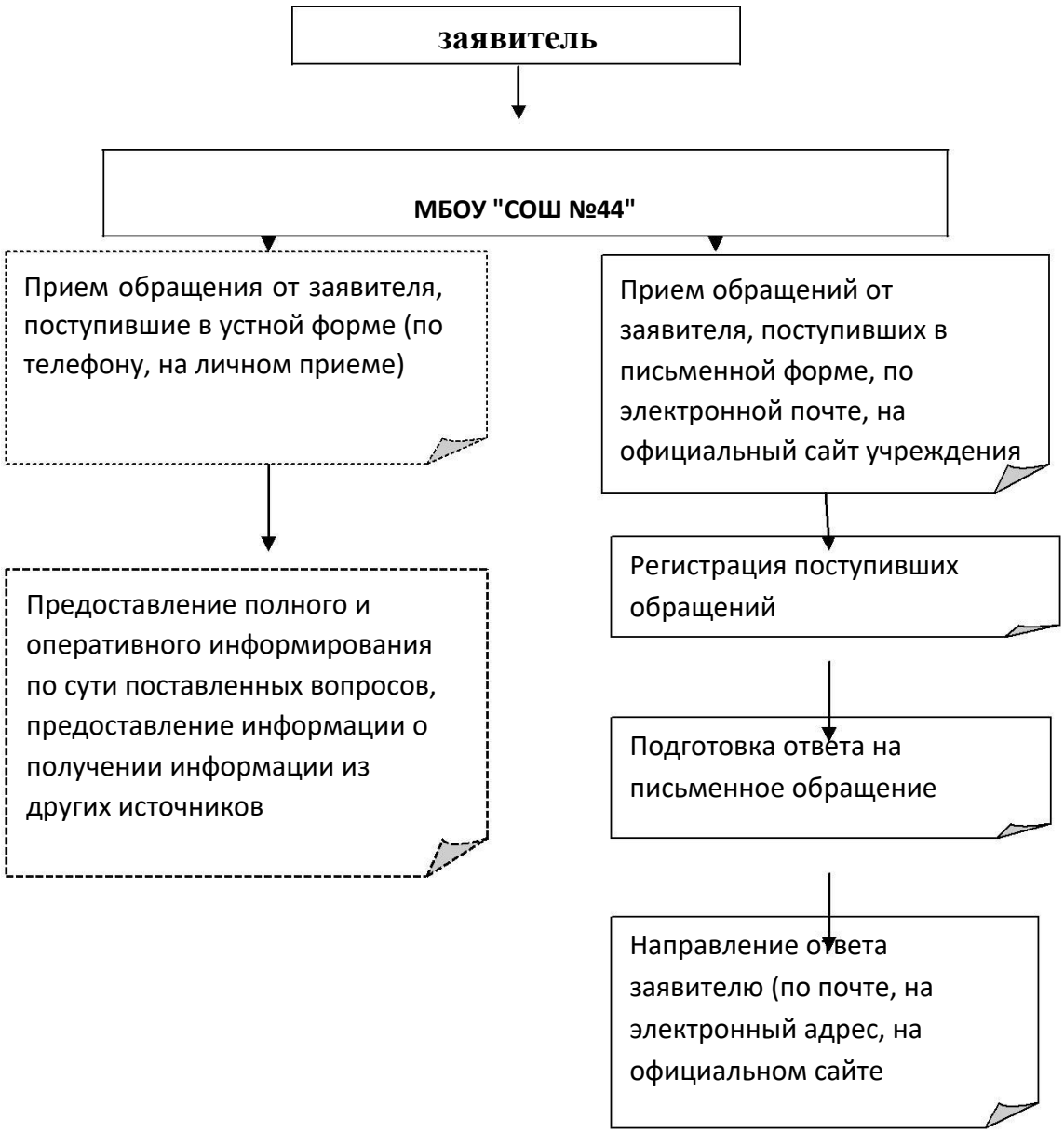
В подтверждение своих доводов заявитель вправе приложить к письменному обращению необходимые документы и материалы, либо их копии.

5.7. Должностное лицо (руководитель учреждения), которому направлено обращение, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

По результатам рассмотрения обращения соответствующим должностным лицом (руководителем учреждения) принимается решение по существу поставленных в обращении вопросов.

5.8. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.9. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению

Приложение
к регламенту услуги
«Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные (за исключением дошкольных) программы»

БЛОК-СХЕМА
предоставления Услуги
«Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные (за исключением дошкольных) программы»