

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ
АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
КУЙТУНСКИЙ РАЙОН

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

« 26 » июня 2012 р.п. Куйтун № 447-п

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные (за исключением дошкольного) и профессиональные образовательные программы».

В целях создания нормативно – правовой базы муниципального образования Куйтунский район, обеспечивающей повышение качества муниципальных услуг, руководствуясь Федеральными законами от 06.10.2003 года № 131 – ФЗ « Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 г. № 210 – ФЗ № «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 г № 373 (в ред. Постановления Правительства РФ от 19.08.2011 г. № 705) « О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», постановлением администрации муниципального образования Куйтунский район от 06.05.2011 г. № 381 « О порядке разработки административных регламентов предоставления муниципальных услуг муниципального образования Куйтунский район», постановлением администрации муниципального образования Куйтунский район от 02.02.2012. г. № 39 « О внесении изменений в Порядок разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг муниципального образования Куйтунский район от 06.05.2011.г.№ 381», ст.ст. 37, 46 Устава муниципального образования Куйтунский район, администрация муниципального образования Куйтунский район

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные (за исключением дошкольного) и профессиональные образовательные программы» согласно Приложению 1 к настоящему постановлению.
2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Отчий край» и разместить на официальном сайте администрации муниципального образования Куйтунский район.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя мэра по социальным вопросам администрации муниципального образования Куйтунский район (Отчесов Н.Н.)

Мэр муниципального образования

Куйтунский район

А.И. Полонин.

Приложение 1 к постановлению
администрации муниципального
образования Куйтунский район
от « 26 » июня 2012 г. № 447-п

**Административный регламент предоставления
муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке проведения
государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и
дополнительные общеобразовательные (за исключением дошкольного) и
профессиональные образовательные программы».**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные (за исключением дошкольного) и профессиональные образовательные программы» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения оперативности, доступности и качества предоставления муниципальной услуги, создания благоприятных условий для получателей муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению государственных информационных и консультационных услуг.

1.2. Заявителями при предоставлении муниципальной услуги выступают:

-общеобразовательные учреждения, расположенные на территории муниципального образования Куйтунский район;

-выпускники общеобразовательных учреждений, освоившие основные общеобразовательные программы основного общего и среднего (полного) общего образования в очной, очно - заочной (вечерней), а также в форме экстерната, семейного образования или самообразования и допущенных в текущем году к государственной (итоговой) аттестации;

-выпускники образовательных учреждений прошлых лет, имеющие документ государственного образца о среднем (полном) общем образовании;

-родители выпускников (законные представители);

- учителя – предметники;

-иные физические и юридические лица.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Информация и консультации по предоставлению муниципальной услуги могут быть получены путем обращения в Управление образования администрации муниципального образования Куйтунский район (далее – Управление образования) лично, по телефону или в письменной форме. Если обращение за информацией или консультацией осуществляется в письменной форме, то ответ дается в течение 30 дней со дня регистрации обращения в Управлении образования.

1.3.2. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется непосредственно в структурном подразделении администрации муниципального образования Куйтунский район, а также путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети Интернет, адресах электронной почты, режиме работы администрации муниципального образования, Куйтунский район, органов местного самоуправления муниципального образования Куйтунский район, а также графиков личного приема граждан на официальном сайте администрации муниципального образования Куйтунский район в сети Интернет (<http://kuitun.irkobl.ru/>).

1.3.3. Почтовый адрес Управления образования: 665302, Россия, Иркутская обл., Куйтунский район, р.п. Куйтун, ул. Ленина 38.

1.3.4. Справочный телефон Управления образования: 8(39536) 5 -14 -64, 5 -24-82, т/факс: 8(39538) 5 -14- 64.

1.3.5. Официальный Интернет-сайт Управления образования: kuitun.irkobl.ru

1.3.6. Адрес электронной почты Управления образования: rookn@yandex.ru

1.3.7. Режим работы Управления образования:
Понедельник с 9.00 до 18.00,
Вторник - Пятница с 8.30 до 17.30.

Прием обращений заявителя осуществляется:

Понедельник-пятница с 09.00 до 13.00

Перерыв на обед с 13.00 до 14.00

Ответ на обращения осуществляется:

Понедельник-пятница с 14.00 до 17.30

Предоставление информации и консультирование по предоставлению муниципальной услуги на личном приеме осуществляется:

Второй, четвертый понедельник месяца с 09.00 до 17.30

Перерыв на обед с 13.00 до 14.00

1.3.8. Размещение информации по предоставлению муниципальной услуги осуществляется на бумажных носителях и в электронной форме.

1.3.9. Информация по предоставлению муниципальной услуги размещается на информационном стенде в Управлении образования, на официальном сайте Управления образования.

1.3.10. Содержание информационных материалов:

-извлечения из законодательных и нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

-текст Регламента;

- информация о порядке предоставления муниципальной услуги;

- извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

- перечень критериев указываемых в обращении;

- место расположения, режим работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайта, электронной почты, где заявители могут получить информацию.

1.3.11. При изменении информации по предоставлению муниципальной услуги осуществляется ее периодическое обновление.

1.3.10. Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами Управления образования при личном контакте с заявителями, посредством почтовой, телефонной связи, электронной почты.

1.3.12. При консультировании по письменным обращениям ответ направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 календарных дней с момента поступления письменного обращения.

1.3.13. При консультировании по телефону на ответ выделяется не более 15 минут, время ожидания ответа на звонок не должно превышать 3 минут.

1.3.14. При консультировании в форме ответов по электронной почте ответ на обращение направляется на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 3 рабочих дней с момента поступления обращения.

1.3.15. При ответах на телефонные звонки и личные обращения специалисты Управления образования подробно и в вежливой (корректной) форме консультируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу или должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ.

2.1. Наименование муниципальной услуги – «Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные (за исключением дошкольного) и профессиональные образовательные программы».

2.2. Муниципальная услуга «Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные (за исключением дошкольного) и профессиональные образовательные программы» осуществляется Управлением образования администрации муниципального образования Куйтунский район. При предоставлении муниципальной услуги осуществляется взаимодействие с Министерством образования Иркутской области, Региональным центром обработки информации.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление информации:

- о процедуре проведения государственной (итоговой) аттестации выпускников IX классов общеобразовательных учреждений, освоивших общеобразовательные программы основного общего образования;
- о процедуре проведения государственной (итоговой) аттестации выпускников XI (XII) классов общеобразовательных учреждений, освоивших общеобразовательные программы среднего (полного) общего образования, в форме единого государственного экзамена;
- о процедуре проведения государственной (итоговой) аттестации выпускников XI (XII) классов общеобразовательных учреждений, освоивших общеобразовательные программы среднего (полного) общего образования, в форме государственного выпускного экзамена;
- предоставление статистических данных о результатах ЕГЭ и о результатах государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших общеобразовательные программы основного общего образования, организуемой территориальной экзаменационной комиссией в условиях независимого оценивания.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Консультации (справки) по вопросам рассмотрения обращений граждан (далее - консультации) предоставляются специалистами Управления образования администрации муниципального образования Куйтунский район. Специалист, осуществляющий прием, обеспечивается настольными табличками, содержащими сведения о фамилии, имени, отчестве и должности соответствующего специалиста. Консультации предоставляются в соответствии с полномочиями и правовыми актами муниципального образования Куйтунский район.

2.4.2. Основными требованиями к специалисту являются: компетентность, четкость в изложении материала, полнота консультирования.

2.4.3. Консультации предоставляются при личном обращении, с использованием средств массовой информации, по телефону, письменно, через сайт Управления образования администрации муниципального образования Куйтунский район.

2.4.4. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги составляет 15 минут.

2.4.5. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут.

2.4.6. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги:

2.4.7. Поступившие письменные обращения регистрируются в день его поступления с указанием даты и времени поступления.

2.4.8. Запрос подлежит рассмотрению в 7 - дневный срок со дня его регистрации, если иное не предусмотрено законодательством РФ.

2.4.9. Предоставление сведений о результатах сданных экзаменов в информационной системе, позволяющей предоставлять услугу в электронном виде – в момент обращения заявителя;

2.4.10. Предоставление информации о результатах сданных экзаменов (в том числе ЕГЭ), результатах тестирования и иных вступительных испытаний в устной форме – в течение двух дней с момента утверждения (получения) протокола экзамена, подведения итогов вступительных испытаний;

2.4.11. Предоставление информации о зачислении в образовательное учреждение в устной форме – в момент обращения заявителя, но не ранее издания приказа о зачислении в образовательное учреждение;

2.4.12. Предоставление устных консультаций и разъяснений – в момент обращения заявителя;

2.4.13. Направление письменного обращения, обращения в форме электронного документа – в течение 14 календарных дней с момента регистрации обращения.

2.4.14. Размещение информации на информационных стендах осуществляется в день, когда такая информация стала известна руководителю образовательного учреждения.

2.4.15. Рассылка информации по электронной почте осуществляется в день утверждения (получения) протокола экзамена, подведения итогов вступительного испытания, издания приказа о зачислении в образовательное учреждение.

2.4.16. Рассмотрение обращений граждан завершается направлением письменного ответа или получением заявителем необходимых разъяснений в ходе личного приема.

2.4.17. Срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения в Управлении образования администрации муниципального образования Куйтунский район, если не установлен более короткий срок исполнения обращения.

2.4.18. В случаях, требующих проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней. О продлении срока исполнитель уведомляет заявителя в письменной форме.

2.4.19. В случае, если реализация мероприятий по рассмотрению обращений граждан требует длительных сроков, выходящих за рамки, установленные Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», мероприятия включаются в текущее или перспективное планирование и реализуются вне рамок Административного регламента.

2.4.20. Рассмотрение обращений граждан завершается направлением письменного ответа или получением заявителем необходимых разъяснений в ходе личного приема.

2.5. Нормативные правовые акты, непосредственно регулирующие предоставление муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования:

- Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993г;

- Федеральный закон от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Российская газета, №95, 05.05.2006, Собрание законодательства Российской Федерации, 08.05.2006, №19, ст.2060, Парламентская газета, №70-71, 11.05.2006);

- Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»; (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, №31, ст. 3448);

- Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральный закон от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Собрание законодательства Российской Федерации, №7, 16.02.2009, ст. 776);

- Закон Российской Федерации от 10 июля 1992 г. № 3266-1 «Об образовании» (в редакции от 10.07.2009г №148-ФЗ);

-Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

-Постановление Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 (в ред. постановления Правительства РФ от 19.08.2011 г. № 705) «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»;

- Положение о государственной (итоговой) аттестации выпускников IX и XI (XII) классов общеобразовательных учреждений Российской Федерации, утвержденное приказом Минобрнауки России от 03.12.1999 № 1075,(в ред. приказов Минобрнауки России от 16.03.2001 № 1022, от 25.06.2002 № 2398 и от 21.01.2003 № 135);

- Приказ Минобрнауки России от 28.11.2008 № 362 «Об утверждении Положения о формах и порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные общеобразовательные программы среднего (полного) общего образования»;

- Постановление администрации МО Куйтунский район « О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг муниципального образования Куйтунский район» от 06.05.2011 г. № 381.

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

2.6.1. Заявление гражданина, которое должно содержать наименование должностного лица, которому оно адресовано, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон, изложение сути обращения, личную подпись, дату (Приложение № 1)

2.6.2. Обращение, направленное по информационным системам общего пользования, должно содержать наименование должностного лица, которому оно адресовано, фамилию, имя, отчество, почтовый адрес заявителя, электронный адрес (e-mail), контактный телефон, изложение сути обращения, дату.

2.6.3. При подаче заявления через представителя к заявлению прилагается копия паспорта доверенного лица (первая страница и страница со сведениями о месте жительства) и заверенная копия документа, удостоверяющего права (полномочия) представителя физического лица на представление интересов.

2.6.4. Управление образования не вправе требовать от заявителя:

- предоставление документов и информации, или осуществление действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено настоящим регламентом и нормативными правовыми актами, регулирующими отношения по государственной (итоговой) аттестации;

- предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

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

2.7.1. В обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2.7.2. Обращение подано через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном законом порядке.

2.7.3. В случае, если обратившийся гражданин находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

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

2.8.1. Основания для приостановления в предоставлении муниципальной услуги:

2.8.1.1. Заявителем не предоставлен полный пакет документов;

2.8.1.2. Выявление в представленных документах недостоверной или искаженной информации;

2.8.1.3. Ненадлежащее оформление представленных документов.

2.8.2. Муниципальная услуга не предоставляется, если:

2.8.2.1. Текст письменного обращения не поддается прочтению.

2.8.2.2. От гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

2.8.2.3. Обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения, о чем имеется их письменное заявление.

2.8.3. Муниципальная услуга по решению должностных лиц Управления образования район не предоставляется, если:

2.8.3.1. В обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее рассмотренные обращения направлялись в один и тот же орган муниципального образования Куйтунский район или одному и тому же должностному лицу.

2.8.3.2. В обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги:

2.9.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги:

2.10.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги составляет 15 минут.

2.10.2. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги:

2.11.1. Поступившие письменные обращения регистрируются в день его поступления с указанием даты и времени поступления.

2.11.2. Запрос подлежит рассмотрению в 30-дневный срок со дня его регистрации, если иное не предусмотрено законодательством РФ.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

2.12.1. Рабочее место, кабинет лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги, оборудуется информационной табличкой (вывеской) с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности специалиста.

Рабочее место, кабинет лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги, обеспечивается компьютером, средствами связи, включая доступ в Интернет, оргтехникой, канцелярскими принадлежностями.

2.12.2. Места, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, оборудуются:

- информационными стендами;

- стульями и столами, с наличием бумаги и ручек для возможности оформления документов;

- помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, должно содержать место для ожидания заявителем приема.

2.12.3. На информационном стенде размещается следующая информация о порядке предоставления муниципальной услуги:

- сведения о перечне предоставляемых муниципальных услуг;

- информация о порядке предоставления муниципальной услуги;

- перечень документов, которые заявитель должен представить для предоставления муниципальной услуги;

- извлечения из текста настоящего регламента.

2.12.3. Кабинет должностного лица, места ожидания должны быть оборудованы стульями или кресельными секциями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальных услуг:

Показателями доступности муниципальной услуги являются:

2.13.1. Наличие различных способов получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

2.13.2. Короткое время ожидания муниципальной услуги.

2.13.3. Удобное территориальное расположение Управления образования администрации муниципального образования Куйтунский район.

2.13.4. Информированность наличие полной, достоверной и доступной для заявителя информации о содержании муниципальной услуги, способах, порядке и условиях ее получения, в том числе с использованием государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

2.13.5. Комфортность предоставления муниципальной услуги, наличие помещений, оборудования и оснащения, отвечающих требованиям нормативных правовых актов и настоящего регламента;

2.13.6. Соблюдение графика (режима) работы образовательных учреждений при предоставлении муниципальной услуги;

2.13.7. Равные условия доступа заявителей к информационным системам, позволяющим получить услугу в электронном виде (в том числе равные возможности получения персонального логина и пароля для доступа к системе).

2.14. Показателями качества муниципальной услуги являются:

2.14.1. Профессиональная подготовка специалистов, предоставляющих муниципальную услугу.

2.14.2. Высокая культура обслуживания заявителей.

2.14.3. Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги.

2.15. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим регламентом;

- отношение персонала к заявителям (внимание, вежливость, тактичность).

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ

Настоящим разделом предусмотрено выполнение следующих административных процедур:

- предоставление заявителям информации посредством размещения ее на web-страницах образовательных учреждений на официальном сайте администрации Тюменского муниципального района в сети Интернет, на информационных стендах в помещениях образовательных учреждений;

- предоставление заявителям устных консультаций и разъяснений;

- рассмотрение письменных обращений заявителей, обращений, поступивших в форме электронного документа.

3.1. Размещение информации на web-страницах образовательных учреждений, информационных стендах

3.1.1. На web-страницах образовательных учреждений на официальном сайте администрации муниципального образования Куйтунский район в сети Интернет, на информационных стендах в помещениях образовательных учреждений в обязательном порядке размещается информация, связанная с проведением государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные (за исключением дошкольных) программы (например, советы психологов по подготовке к экзаменам).

3.1.2. Образовательное учреждение обеспечивает своевременность размещения информации, постоянное обновление размещаемых материалов.

3.1.4. Ответственность за размещение информации настоящего регламента, а также за ее достоверность возлагается на директора образовательного учреждения.

3.2. Предоставление заявителям устных консультаций и разъяснений

3.2.1. Предоставление устных консультаций и разъяснений осуществляется:

- по телефону;
- посредством личного приема заявителей должностными лицами.

3.2.2. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя для получения консультации или разъяснения.

3.2.3. Прием заявителей осуществляется:

- директором образовательного учреждения;
- по поручению директора образовательного учреждения иными должностными лицами образовательного учреждения.

3.2.4. Прием заявителей осуществляется ежедневно в рабочее время (кроме выходных и праздничных дней).

Прием заявителей осуществляется в порядке очередности по предварительной записи по телефонам, указанным в приложении 1 к настоящему регламенту.

3.2.5. Результатом административной процедуры является консультация либо разъяснение, данные в устной форме.

3.2.6. Устное обращение заявителя подлежит регистрации в журнале регистрации устных обращений.

3.2.7. В случае если специалист, осуществляющий устное информирование, не может самостоятельно ответить на поставленный вопрос, он может переадресовать заявителя к другому специалисту либо, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменной форме.

3.3. Рассмотрение письменных обращений заявителей, обращений, поступивших в форме электронного документа

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является письменное обращение заявителя или обращение в форме электронного документа, поступившее в образовательное учреждение.

3.3.2. Основанием для начала административного действия по рассмотрению письменного обращения заявителя, обращения, поступившего в форме электронного документа, является его прием и регистрация.

Прием и регистрацию письменных обращений и обращений, поступивших в форме электронного документа, осуществляет специалист образовательного учреждения в соответствии с его должностными обязанностями.

Письменное обращение заявителя регистрируется в журнале регистрации в день поступления обращения.

При поступлении обращения заявителя в форме электронного документа с указанием адреса электронной почты и/или почтового адреса заявителя, специалист, ответственный за прием и отправку документов в электронной форме:

- направляет заявителю в течение 1 рабочего дня уведомление о приеме к рассмотрению его обращения;

- распечатывает обращение и передает его в день поступления для регистрации в установленном порядке либо самостоятельно регистрирует его.

3.3.3. После регистрации обращение заявителя передается на рассмотрение директору образовательного учреждения.

3.3.4. Директор образовательного учреждения:

- определяет лицо, ответственное за рассмотрение обращения и подготовку проекта ответа заявителю (далее – исполнитель);

- дает указания исполнителю в форме резолюции с отражением фамилии, порядка и сроков исполнения.

3.3.5. Исполнитель:

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

- готовит проект ответа на письменное обращение;

- представляет его на подпись.

3.3.6. Результатом административной процедуры является подписанный ответ на обращение, который направляется заявителю по почтовому адресу, указанному в обращении, либо по адресу электронной почты.

3.3.7. Сведения о ходе рассмотрения обращения могут быть получены по телефонам, указанным в приложении 1 к настоящему регламенту.

IV. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ.

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за предоставлением

муниципальной услуги

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными должностными лицами осуществляется Управлением образования в следующих формах:

- анализ информации, полученной в ходе мониторинга (запроса информации, отчетов, собеседования с должностными лицами образовательных учреждений);
- плановые и внеплановые инспекционные проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

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

4.2.1. Плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся в соответствии с годовым планом-графиком, утвержденным начальником Управления образования, который обеспечивает периодичность и исключает нерациональное дублирование в организации проверок.

Для формирования плана-графика проверок на очередной год могут использоваться следующие основания:

- дата проведения последней проверки в отношении образовательного учреждения;
- наличие выявленных замечаний за предшествующий период.

Решение об отмене или переносе срока проверки, предусмотренной графиком проверок, принимает начальник Управления образования.

4.2.2. Оперативные (внеплановые) проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся в целях установления и проверки необходимых сведений, урегулирования конфликтных ситуаций в отношениях между участниками образовательного процесса. Проверка проводится в случае:

- обращения граждан и юридических лиц о нарушении их прав и законных интересов;
- предоставления иной информации, подтвержденной документами, свидетельствующей о наличии нарушений;
- контроля за выполнением замечаний, выявленных в ходе плановых проверок.

4.2.3. В зависимости от поставленных задач проводится следующий контроль деятельности образовательных учреждений и их должностных лиц: тематические проверки (одно направление деятельности), комплексные проверки (два и более направлений деятельности); дисциплинарное расследование.

4.2.4. Проверка проводится в сроки, указанные в приказе о проведении данной проверки.

4.2.5. Продолжительность проверок не должна превышать 10 рабочих дней. Плановые проверки проводятся не более 3 раз в учебный год.

4.3. Ответственность за нарушение требований к порядку предоставления муниципальной услуги

4.3.1. В случае выявления, в результате осуществления контроля за предоставлением муниципальной услуги, нарушений порядка предоставления и качества исполнения муниципальной услуги, привлечение виновных лиц к ответственности осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.4.1. Управление образования проводит проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги силами своих специалистов, обладающих необходимой квалификацией, должностные обязанности которых включают инспекционные функции.

В качестве экспертов к участию в проведении проверок могут привлекаться сторонние (компетентные) организации, отдельные специалисты, в том числе объединенные во временные экспертные группы (комиссии).

4.4.2. При проведении проверок специалисты Управления образования должны придерживаться установленных ниже правил:

- планирование тематики, периодичности, повторного контроля, видов проверок определяется необходимостью получения объективной информации о реальном состоянии дел в проверяемых образовательных учреждениях;

- для проведения проверки формируется комиссия или назначается специалист Управления образования, которому поручено проведение проверки в индивидуальном порядке (без создания комиссии); издается приказ с указанием проверяемого образовательного учреждения, тематики, целей проверки, даты и сроков проверки, сроков предоставления итогового документа (акт, справка, заключение);

- изучение и анализ деятельности образовательных учреждений проводится, как правило, после согласования с руководителем учреждения. Руководители образовательных учреждений должны быть предупреждены о предстоящей проверке (кроме оперативной) не позднее, чем за 3 дня;

- программа проверки, которая является приложением к приказу о ее проведении, устанавливает специфику конкретной работы и должна обеспечить достаточную объективность и сравнимость результатов проверки для подготовки итогового документа (акт, справка, заключение).

4.4.3. Деятельность комиссии (проверяющего) в ходе плановых проверок не должна нарушать нормальный режим работы проверяемого учреждения.

V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, А ТАКЖЕ ПРИНИМАЕМЫХ ИМИ РЕШЕНИЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ.

5.1. Граждане вправе обратиться в Управление образования с жалобами на решения, действия (бездействие) должностных лиц (специалистов) образовательных учреждений, нарушающие их права в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Граждане вправе обратиться с соответствующими жалобами устно или письменно, а также в форме электронного документа.

5.3. Жалобы, поступающие в Управление образования, адресуются начальнику Управления образования.

5.4. Подача жалобы (обращение с жалобой) является основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования.

5.5. Если заявители не удовлетворены решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, или решение не было принято, то заявители вправе обратиться для дополнительного разъяснения в Управление образования либо в администрацию Тюменского муниципального района.

5.6. Если в результате ее рассмотрения жалоба признана обоснованной, то рассматривается вопрос о применении мер ответственности к должностным лицам, допустившим нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги, повлекшие соответствующую жалобу, а также вопрос об устранении допущенных нарушений.

5.7. Жалоба подлежит рассмотрению в течение тридцати календарных дней с момента ее регистрации.

5.8. Заявителю направляется сообщение о решении, принятом по результатам рассмотрения жалобы, в течение пяти рабочих дней со дня принятия решения.

5.9. При повторном обращении дополнительное рассмотрение ранее рассмотренных жалоб граждан проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативных правовых актов, влияющих на принятое решение.

5.10. Заявитель вправе запросить в образовательном учреждении информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы. Такие документы должны быть предоставлены заявителю в течение семи дней с момента регистрации соответствующего запроса.

5.11. В рассмотрении жалобы может быть отказано в следующих случаях:

- в жалобе отсутствуют фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (а в случае, когда жалоба поступила в форме электронного документа, - адрес электронной почты или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ);

- отсутствует указание на предмет обжалования;

- заявитель жалобы обжалует судебное решение;

- в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;

- текст жалобы не поддается прочтению;

- в жалобе содержится вопрос, на который заявителю жалобы многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства. В этом случае может быть принято решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки по данному вопросу.

Приложение 1
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке
Проведения государственной (итоговой)
аттестации обучающихся, освоивших
основные и дополнительные
общеобразовательные (за исключением
дошкольного) и профессиональные
образовательные программы

Директору

(наименование образовательного учреждения)

(Ф.И.О. заявителя, тел.)

Заявление

Я, _____

(Ф.И.О. заявителя)

прошу предоставить информацию о результатах сданных моим ребенком

(Ф.И.О., год рождения ребенка)

(экзаменов, тестирования, иных вступительных испытаний)

(наименование учреждения)

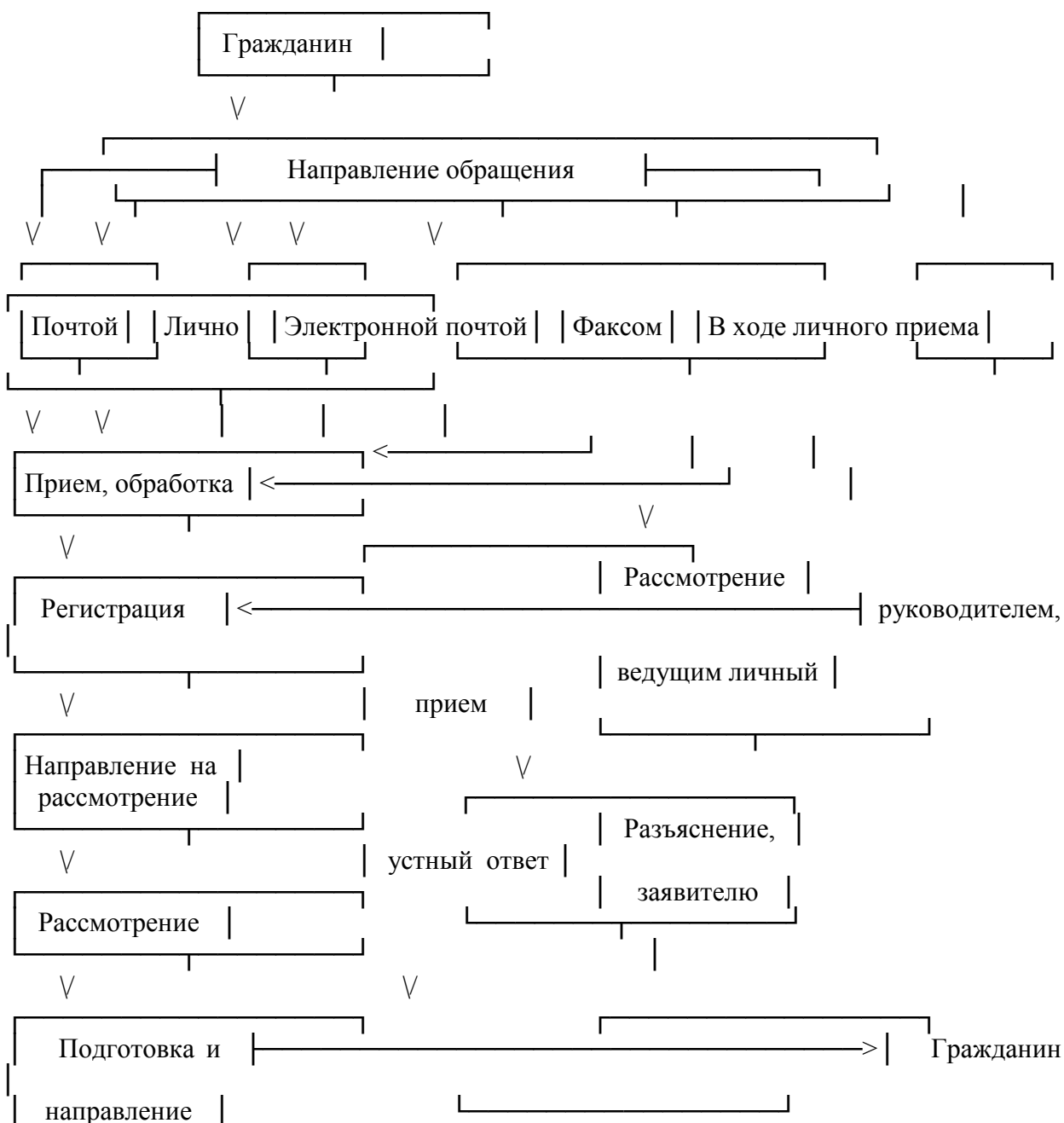
Дата _____

Подпись _____

Контактный телефон _____

Приложение 2
к Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке
Проведения государственной (итоговой)
аттестации обучающихся, освоивших
основные и дополнительные
общеобразовательные (за исключением
дошкольного) и профессиональные
образовательные программы

БЛОК-СХЕМА
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАНИНА



ответа заявителю

√

Списание в дело