УТВЕРЖДЕНО:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приказом № 12

от 20.03.2013 г.

**ПОРЯДОК**

**по  предоставлению муниципальной услуги**

**«Предоставление информации из федеральной базы данных**

**о результатах единого государственного экзамена»**

**I. Общие положения**

1. 1. Настоящий порядок по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена» (далее – порядок) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результатов услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по ее предоставлению.

1.2. Настоящим порядком устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень доступности услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за услугой, его оформление, регистрацию, получение услуги, рассмотрение жалоб (претензий) получателей услуги.

1.3. Заявителями, в отношении которых исполняется услуга, являются физические лица:

- обучающиеся общеобразовательных учреждений - участники единого государственного экзамена (далее – ЕГЭ);

- родители (законные представители) обучающихся – участников ЕГЭ;

**II. Стандарт предоставления услуги**

2.1. Наименование услуги – «Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена».

2.2. Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена непосредственно осуществляет муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Сорская средняя общеобразовательная школа № 1.

2.3**.** Результатом предоставления услуги является:

- предоставление информации из федеральной базы данных о результатах ЕГЭ (выдача протоколов о результатах ЕГЭ, выдача свидетельств о результатах ЕГЭ);

- отказ в предоставлении информации из федеральной базы данных о результатах ЕГЭ.

2.4. Срок предоставления услуги: с момента подачи заявления - 3 рабочих дня.

2. 5. Исполнение услуги регулируется нормативно-правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации, принята всенародным голосованием 12.12.1993 г.

Федеральным законом Российской Федерации от 09.02.2007 № 17-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Об образовании» и Федеральный закон «О высшем послевузовском и профессиональном образовании» в части проведения единого государственного экзамена»;

Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральным законом Российской Федерации от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-1«О защите прав потребителей»;

Федеральным законом Российской Федерации от 09.02.2009 года № 8- ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2010 г. « 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Законом Российской Федерации от 10 июля 1992 года № 3266-1 «Об образовании»;

Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 11.10.2011 № 2451 «Об утверждении Порядка проведения единого государственного экзамена ;

Приказом Министерства образования и науки РФ 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»);

иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, Республики Хакасия, администрации г.Сорска.

2.6. Документы, необходимые для предоставления услуги:

- заявление установленного образца (приложение №1);

- паспорт обучающегося - участника ЕГЭ (при личном обращении обучающегося);

2.7. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги.

Решение об отказе в предоставлении услуги может быть принято в случае:

- заявление на предоставление документированной информации оформлено ненадлежащим образом;

- предметом заявления является информация, которая не входит в перечень обязательной к предоставлению информации;

2.8. Предоставление услуги осуществляется бесплатно.

2.9. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 15 минут. Срок регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги – 1 день с момента обращения заявителя.

Местонахождение и график работы отдела образования администрации г.Сорска (далее – Отдел образования):

Юридический адрес отдела образования 655111, Хакасия, г. Сорск, ул. 50 лет Октября, д. 42.

Адрес электронной почты: [sorskoo@mail.ru](mailto:sorskoo@mail.ru%3e)

Сведения о графике (режиме) работы отдела образования:

понедельник – пятница: 9.00 – 17.00 часов

перерыв на обед: 12.00 – 13.00 часов

выходные дни – суббота, воскресенье.

Контактные телефоны (телефоны для справок): главный специалист отдела образования по вопросам общего образования – 8(39033)32002

Местонахождение, телефоны образовательного учреждения уполномоченного учреждения МБОУ Сорская СОШ № 1:

Адрес: 655111, Республика Хакасия, город Сорск, улица Кирова 20,

Адрес электронной почты:[sorsksosh1@yndex.ru](mailto:sorsksosh1@yndex.ru)

График работы: Понедельник – пятница с 8.00 до 17.00

Тел.директора: 8(39033)25157, секретаря: 8(39033)25157

2.10. Регистрация запроса (заявления) заявителя о предоставлении услуги осуществляется в срок 15 минут.   
2.11. Возможность предварительной записи заявителей не предусмотрена настоящим порядком.

2.12.Требования к помещениям, в которых оказывается услуга:   
- места информирования, предназначенные для ознакомления получателей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами,

стульями и столами для возможности оформления документов;

- места ожидания в очереди на предоставление или получение документов оборудуются стульями. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для получателей и оптимальным условиям работы специалистов. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для размещения в здании, но не может составлять менее 3 мест;

- кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием:

номера кабинета;

времени приема граждан;

времени перерыва на обед, технического перерыва.

2.13. Порядок информирования о предоставлении услуги.

2.13.1. Консультации по процедуре предоставления услуги организуются в ОУ:

- по телефону;

- при личном обращении получателя услуги;

- по письменным обращениям.

2.13.2. Информация об услуге предоставляется:

- в помещениях МБОУ Сорская СОШ №1

- по телефону МБОУ Сорская СОШ №1

- на интернет-сайте МБОУ Сорская СОШ №1

- по почте;

- по электронной почте.

2.13.3. Информирование о ходе предоставления услуги проводится должностными лицами отдела образования, сотрудниками Учреждения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты (сотрудники) подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста (сотрудника), принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста (сотрудника), принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Время получения ответа при индивидуальном консультировании не должно превышать 15 мин.

2.14. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- информированность:

-наличие полной, достоверной и доступной для заявителя информации о содержании муниципальной услуги, способах, порядке и условиях ее получения - комфортность предоставления муниципальной услуги:

-наличие помещений, оборудования и оснащения, отвечающих требованиям нормативных правовых актов и настоящего регламента;

- соблюдение графика (режима) работы образовательных учреждений при предоставлении 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 порядком;

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

**III. Административные процедуры**

3.1. Настоящим разделом предусмотрено выполнение следующих административных процедур:

- предоставление заявителям устных консультаций и разъяснений;

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

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 обращений осуществляется:

- директором образовательного учреждения;

- по поручению директора образовательного учреждения иными сотрудниками образовательного учреждения.

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

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 сотрудник, осуществляющий устное информирование, не может самостоятельно ответить на поставленный вопрос, он может переадресовать заявителя к другому сотруднику 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 сотрудник 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, сотрудник, 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 порядке.

**4.Формы контроля за исполнением Порядка предоставления 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 порядка и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными должностными лицами осуществляется 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 руководителем Отдела образования администрации города Сорска, 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 руководитель отдела образования администрации города Сорска.

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 - 10 рабочих дней. Плановые проверки проводятся 1 раз в 2 года.

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. Отдел образования администрации города Сорска 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 отдела образования администрации города Сорска должны придерживаться установленных ниже правил:

- планирование тематики, периодичности, повторного контроля, видов проверок определяется необходимостью получения объективной информации о реальном состоянии дел в проверяемом образовательном учреждении;

- для проведения проверки формируется комиссия или назначается специалист Отдела образования администрации города Сорска, 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 директором учреждения. Директор образовательного учреждения должен быть предупрежден о предстоящей проверке (кроме оперативной) в срок 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.

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

5.1. Граждане вправе обратиться в Отдел образования администрации города Сорска с жалобами на решения, действия (бездействие) должностных лиц (сотрудников) образовательного учреждения, 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 Отдел образования администрации города Сорска, адресуются руководителю Отдел образования администрации города Сорска.

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 администрацию г.Сорска.

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 15 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

Заявление о предоставлении информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. получателя)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. представителя получателя)

Прошу предоставить

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(перечень запрашиваемых сведений о результатах ЕГЭ)

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г. «\_\_\_\_\_» час. «\_\_\_\_\_» мин.

(дата и время подачи заявления)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись получателя) (Ф.И.О. полностью)

Примечания

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение №2

**Блок-схема**

**последовательности административных процедур**

Прием заявления от учащегося или их законных представителей на предоставление муниципальной услуги «Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена»

Регистрация заявления на предоставление муниципальной услуги «Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена»

Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена участникам ЕГЭ, родителям (их законным представителям)