

3. Постановление вступает в силу со дня обнародования.

Заместитель главы администрации  
муниципального образования  
Тепло-Огаревский район



Н.В. Лобачева



АДМИНИСТРАЦИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ТЕПЛО-ОГАРЕВСКИЙ РАЙОН

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 24.08.2017 № 416

**Об утверждении административного регламента  
предоставления услуги «Предоставление информации  
о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации  
обучающихся, освоивших основные и дополнительные  
общеобразовательные программы»**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации муниципального образования Тепло-Огаревский район от 27.04.2017 № 151 «Об утверждении перечня муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) администрацией муниципального образования Тепло-Огаревский район и муниципальными учреждениями муниципального образования Тепло-Огаревский район для размещения в Сводном реестре государственных и муниципальных услуг (функций)», на основании Устава муниципального образования Тепло-Огаревский район администрация муниципального образования Тепло-Огаревский район ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент предоставления услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные программы» (приложение).

2. Организационному управлению администрации муниципального образования Тепло-Огаревский район (Головкина Е.В.) разместить настоящее постановление на официальном сайте муниципального образования Тепло-Огаревский район <http://teploe.tularegion.ru>.

Приложение  
к постановлению администрации  
муниципального образования  
Тепло-Огаревский район  
от 24.08.2014 № 416

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
предоставления услуги «Предоставление информации  
о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации  
обучающихся, освоивших основные и дополнительные  
общеобразовательные программы»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент определяет последовательность и сроки действий (административных процедур) муниципальных образовательных учреждений муниципального образования Тепло-Огаревский район по предоставлению информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные программы (за исключением дошкольных) (далее – административный регламент).

1.2. Получателями услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные программы» являются обучающиеся 9-х и 11-х классов муниципальных образовательных учреждений муниципального образования Тепло-Огаревский район, их родители (законные представители), выпускники образовательных организаций, имеющие документ государственного образца о среднем общем, начальном профессиональном или среднем профессиональном образовании, в том числе лица, у которых срок действия ранее полученных результатов государственной итоговой аттестации в форме единого государственного экзамена (далее - ЕГЭ) не истек (далее - выпускники прошлых лет).

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления услуги.

1.3.1. Услуги оказывают комитет образования администрации муниципального образования Тепло-Огаревский район и муниципальные образовательные учреждения муниципального образования Тепло-Огаревский район (далее – учреждения).

1.3.2. Места нахождения исполнителей услуги, адреса сайтов, адреса электронной почты, телефоны указаны в Приложении №1-№2 к административному регламенту.

1.3.3. Для получения информации по вопросам предоставления услуги заявители обращаются:

- 1) лично в учреждение;
- 2) по телефону в учреждение;
- 3) в письменном виде, почтой в адрес учреждения;
- 4) электронной почтой.

1.3.4. На информационных табличках в учреждениях в форме бумажных документов размещается следующая обязательная информация:

- 1) режим работы;
- 2) фамилии, имена, отчества и должности специалистов, осуществляющих прием и информирование заявителей;
- 3) номер телефона, адрес официального сайта учреждения;
- 4) текст настоящего административного регламента.

2. Стандарт предоставления услуги

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

2.2. Услугу предоставляют учреждения муниципального образования Тепло-Огаревский район (Приложение №1-№2 к административному регламенту).

Иные организации, обращение в которые необходимо для предоставления услуги, отсутствуют.

Учреждения не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

2.3. Результатом оказания услуги является:

официальная информация о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации.

2.4. Срок предоставления услуги:

услуга оказывается постоянно.

Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- предоставление информационных материалов в форме письменного информирования в течение 30 дней;

Приложение №5  
к административному регламенту  
предоставления услуги  
«Предоставление информации о  
порядке проведения государственной  
(итоговой) аттестации обучающихся,  
освоивших основные и  
дополнительные  
общеобразовательные программы»

ОБРАЗЕЦ ЗАПОЛНЕНИЯ

Директору  
МКОУ «Тепло-Огаревская СОШ»  
Иванову Ивану Ивановичу

родителя (законного представителя):  
Николаева Николая Николаевича  
Место регистрации:  
Тепло-Огаревский район, п. Теплое,  
ул. Школьная, д.115, кв.99  
Телефон 1-1111  
Паспорт серия 00 00 № 123456 Выдан ТП  
УФМС России по Тульской области в  
Тепло-Огаревском районе  
10 июня 1999 года

заявление.

Прошу предоставить информацию о порядке проведения государственной  
(итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные  
общеобразовательные программы в МКОУ «Тепло-Огаревская СОШ»

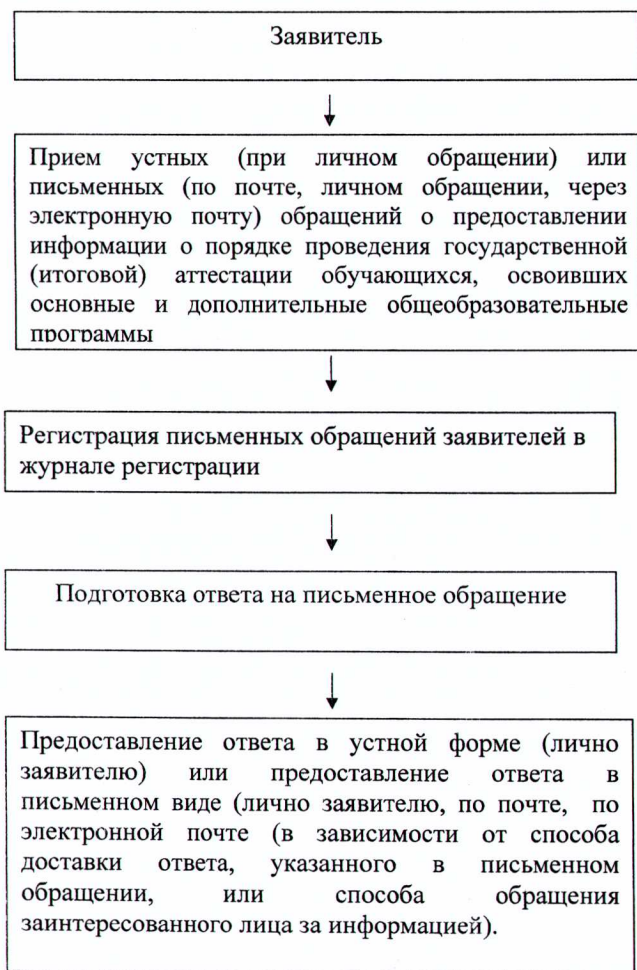
"\_04\_" июня 2017 года

Николаев

---

Приложение №3  
к административному регламенту  
предоставления услуги  
«Предоставление информации о  
порядке проведения государственной  
(итоговой) аттестации обучающихся,  
освоивших основные и  
дополнительные  
общеобразовательные программы»

**Блок-схема  
последовательности административных процедур**



Приложение №4  
к административному регламенту  
предоставления услуги  
«Предоставление информации о  
порядке проведения государственной  
(итоговой) аттестации обучающихся,  
освоивших основные и  
дополнительные  
общеобразовательные программы»

Директору

\_\_\_\_\_ (наименование учреждения)

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. директора)

родителя (законного представителя):

Фамилия \_\_\_\_\_

Имя \_\_\_\_\_

Отчество \_\_\_\_\_

Место регистрации:

Город (село) \_\_\_\_\_

Улица \_\_\_\_\_

Дом \_\_\_\_\_ корп. \_\_\_\_\_ кв. \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_

Паспорт серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Выдан \_\_\_\_\_

заявление.

Прошу предоставить информацию о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные программы 9за исключением дошкольных)

\_\_\_\_\_ (название образовательного учреждения)

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

\_\_\_\_\_ (подпись)

Приложение №2  
к административному регламенту  
предоставления услуги  
«Предоставление информации о  
порядке проведения  
государственной (итоговой)  
аттестации обучающихся,  
освоивших основные и  
дополнительные  
общеобразовательные программы»

**ИНФОРМАЦИЯ**  
**об образовательных учреждениях муниципального образования**  
**Тепло-Огаревский район**

Наименование муниципального общеобразовательного учреждения	Директор учреждения	Контактная информация
1	2	3
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 1 п. Теплое»	Золина Ольга Васильевна	301900, Тепло-Огаревский район, п. Теплое, ул. Школьная, д.45 Тел./факс (48755)21139 e-mail: <a href="mailto:SOSh.1_teploe@tularegion.org">SOSh.1_teploe@tularegion.org</a> сайт: <a href="http://teploe1.reg-school.ru">http://teploe1.reg-school.ru</a>
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 2 п. Теплое»	Лобанова Лилия Викторовна	301900, Тепло-Огаревский район, п. Теплое, ул. Комсомольская, д.28 Тел./факс (48755)21066 e-mail: <a href="mailto:SOSh.2_teploe@tularegion.org">SOSh.2_teploe@tularegion.org</a> сайт: <a href="http://teploe2.reg-school.ru">http://teploe2.reg-school.ru</a>
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Алексеевская средняя общеобразовательная школа»	Попова Марина Алексеевна	301916, Тепло-Огаревский район, п. Центральный, ул. Центральная, д.11 Тел./факс (48755)36325 e-mail: <a href="mailto:Alekseevskaya.SOSh@tularegion.org">Alekseevskaya.SOSh@tularegion.org</a> сайт: <a href="http://alexschool.ddns.net">http://alexschool.ddns.net</a>

1	2	3
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Волчье- Дубравская средняя общеобразовательная школа»	Горячева Надежда Алексеевна	301900, Тепло-Огаревский район, с. Волчья Дубрава, ул. Колоскова, д.3 Тел./факс (48755)35445 e-mail: <a href="mailto:volche-dubravskaya.SOSh@tularegion.org">volche-dubravskaya.SOSh@tularegion.org</a> сайт: <a href="http://v-dubrava.reg-school.ru">http://v-dubrava.reg-school.ru</a>
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Красногвардейская средняя общеобразовательная школа»	Архипова Надежда Владимировна	301905, Тепло-Огаревский район, п. Красногвардеец, ул. Школьная, д.1 Тел./факс (48755)35125 e-mail: <a href="mailto:Krasnogvardejskaya.SOSh@tularegion.org">Krasnogvardejskaya.SOSh@tularegion.org</a> сайт: <a href="http://krasnogvard.reg-school.ru">http://krasnogvard.reg-school.ru</a>
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Нарышкинская средняя общеобразовательная школа»	Козырь Юрий Дмитриевич	301921, Тепло-Огаревский район, п. Механизаторов, ул. Школьная, д.3 Тел./факс (48755)42195 e-mail: <a href="mailto:Naryshkinskaya.SOSh@tularegion.org">Naryshkinskaya.SOSh@tularegion.org</a> сайт: <a href="http://naryshkin.reg-school.ru">http://naryshkin.reg-school.ru</a>
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Покровская средняя общеобразовательная школа»	Ушинина Татьяна Валентиновна	301910, Тепло-Огаревский район, п. Кировский, ул. Центральная, д.29 Тел./факс (48755)33123 e-mail: <a href="mailto:Pokrovskaya.SOSh@tularegion.org">Pokrovskaya.SOSh@tularegion.org</a> сайт: <a href="http://teploe-pokrov.reg-school.ru">http://teploe-pokrov.reg-school.ru</a>
Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Мининская основная общеобразовательная школа»	Сополькова Наталья Михайловна	301913, Тепло-Огаревский район, д. Большое Минино, д.76 Тел. 89105556120 e-mail: <a href="mailto:MininskaYa.OOSh@tularegion.org">MininskaYa.OOSh@tularegion.org</a> сайт: <a href="http://minino.reg-school.ru">http://minino.reg-school.ru</a>

электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

#### 5.9. Порядок обжалования решения по жалобе

5.9.1. Если заинтересованные лица не удовлетворены решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, или решение не было принято, то заинтересованные лица вправе обратиться к заместителю главы администрации муниципального образования Тепло-Огаревский район, курирующему комитет образования администрации муниципального образования Тепло-Огаревский район, а также к главе администрации муниципального образования Тепло-Огаревский район или обжаловать принятое решение в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.10. Право заинтересованных лиц на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

Заинтересованные лица имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.11. Способы информирования заинтересованных лиц о порядке подачи и рассмотрения жалобы

5.11.1. Учреждение обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;  
б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего услугу, его должностных лиц посредством размещения информации на стендах в местах предоставления услуг, на официальном сайте учреждения, на Едином портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего услугу, его должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

Приложение №1  
к административному регламенту  
предоставления услуги  
«Предоставление информации о  
порядке проведения  
государственной (итоговой)  
аттестации обучающихся,  
освоивших основные и  
дополнительные  
общеобразовательные программы»

## ИНФОРМАЦИЯ

**о местонахождении, телефонах органа местного самоуправления,  
осуществляющего управление в сфере образования,  
администрации муниципального образования Тепло-Огаревский район**

Местонахождение: Тульская область, Тепло-Огаревский район, п. Теплое,  
ул. Советская, д.15, каб. №15-16

Руководитель - председатель комитета образования администрации  
муниципального образования Тепло-Огаревский район:  
Николаева Ирина Егоровна, тел. 2-12-96

Главный инспектор-консультант комитета образования администрации  
муниципального образования Тепло-Огаревский район:  
Савостьянова Вера Семеновна, тел. 2-10-95

Электронный адрес: [teploe.education@tularegion.org](mailto:teploe.education@tularegion.org)

которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.4.9. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 5.3.2 административного регламента, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

5.4.10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

#### 5.5. Сроки рассмотрения жалобы

5.5.1. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, предоставляющего услугу, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

#### 5.7. Результат рассмотрения жалобы

5.7.1. По результатам рассмотрения жалобы учреждение принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

5.7.2. При удовлетворении жалобы учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.7.3. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.7.4. Учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего раздела административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.7.5. Учреждение вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.8. Порядок информирования заинтересованных лиц о результатах рассмотрения жалобы

5.8.1. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

5.8.2. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом, предоставляющим услугу.

5.8.3. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного

ж) отказ учреждения, предоставляющего услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Органы государственной власти, органы местного самоуправления и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба.

5.3.1. В учреждении, предоставляющем услугу, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с настоящим разделом административного регламента;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 5.4.9 административного регламента.

5.3.2. Жалоба рассматривается учреждением, предоставляющим услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) учреждения, его должностного лица. В случае если обжалуются решения и действия (бездействие) должностных лиц образовательного учреждения, предоставляющего услугу, жалоба подается руководителю образовательного учреждения, в случае если обжалуются решения и действия (бездействие) руководителя образовательного учреждения жалоба подается председателю комитета образования администрации муниципального образования Тепло-Огаревский район и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящим разделом административного регламента.

#### 5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4.1. Жалоба подается в учреждение в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего услугу, его должностного лица;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего услугу, его должностного лица. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4.2. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.4.3. Прием жалоб в письменной форме осуществляется учреждением в месте предоставления услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной услуги).

5.4.4. Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления услуги.

5.4.5. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

5.4.6. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.4.7. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал).

5.4.8. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.4.7 административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид



подготовка проекта ответа - 15 дней (ответственным должностным лицом за соблюдение сроков подготовки ответа заявителю является руководитель учреждения);

согласование ответа – 1 день;

корректировка ответа в случае отказа в согласовании письма – 1 день;

отправка ответа на электронный адрес, указанный в запросе, – 1 день, ответственное лицо за соблюдение сроков отправки ответа заявителю – руководитель учреждения).

#### 4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги, и принятием решений сотрудниками осуществляется руководителем учреждения, ответственным за организацию работы по предоставлению услуги.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушения прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение, содержащих жалобу на действие (бездействие) должностных лиц.

4.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению услуги, проверок соблюдения и исполнения сотрудниками положений настоящего административного регламента.

4.4. Проведение текущего контроля должно осуществляться не реже двух раз в год.

4.5. Текущий контроль может быть плановым (осуществляется на основании годовых планов работы) и внеплановым (проводится по конкретному обращению заявителя или иных заинтересованных лиц). При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением отдельных административных процедур (тематические проверки).

4.6. По результатам проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.7. Должностное лицо, уполномоченное рассматривать документы, необходимые для предоставления услуги, несёт персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка предоставления услуги

или подготовки мотивированного решения об отказе в предоставлении услуги.

#### 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих услугу, а также должностных лиц

5.1. Информация для заинтересованных лиц об их праве подать жалобу на решения и (или) действия (бездействия), принятые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги (далее - жалоба).

5.1.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) образовательного учреждения, а также должностных лиц, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги.

##### 5.2. Предмет жалобы.

5.2.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействие) учреждения, а также должностных лиц, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги.

5.2.2. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;

б) нарушение срока предоставления услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги;

д) отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами;

е) требование внесения заявителем при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами;

Если при поступлении письменного обращения на адрес электронной почты гражданином указан адрес электронной почты, ему по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения или о мотивированном отказе в рассмотрении, после чего обращение распечатывается на бумаге, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

Время приема документов составляет не более 15 минут.

Время регистрации письменного обращения составляет не более 1 дня с момента его поступления в образовательное учреждение.

3.2.2. Результатом исполнения административного действия является направление обращения заявителя на рассмотрение руководителю.

3.3. Основанием для начала административного действия по рассмотрению письменного обращения заявителя является его прием и регистрация.

3.3.1. Руководитель организации:

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

Максимальный срок выполнения действия – 1 день.

3.3.2. Исполнитель:

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

- готовит проект ответа на письменное обращение и не позднее 5 дней до истечения срока предоставления услуги в порядке делопроизводства, представляет на подпись директору образовательного учреждения.

3.3.3. После подписания ответа на письменное обращение заявителя руководитель, секретарь направляет его заявителю в течение 1 дня. Ответ на обращение, поступившее в учреждение по электронной почте, направляется по почтовому адресу, указанному в письменном обращении.

Обращение гражданина считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ по адресу, указанному в обращении.

3.3.4. Результатом исполнения административного действия является полученный заявителем письменный ответ должностного лица образовательного учреждения, содержащий информацию о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших программ основного и дополнительного образования.

3.4. Организация и проведение личного приема граждан в образовательном учреждении предусматривает исполнение следующих административных процедур:

3.4.1. Запись на личный прием. Основание для начала административной процедуры: поступление в учреждение устной либо письменной заявки на личный прием. О месте и времени приема гражданину сообщается в устной форме.

В случае отсутствия в назначенный день приема руководителя учреждения, прием переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется заранее.

3.4.2. Проведение личного приема. Секретарь письменно фиксирует в журнале личного приема граждан дату обращения, персональные данные гражданина (Ф.И.О., адрес), краткое содержание вопроса, Ф.И.О., должность лица, осуществляющего личный прием.

Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные настоящим административным регламентом для письменных обращений.

Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, гражданину дается разъяснение, куда, в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.5. Порядок осуществления административных процедур и административных действий в электронной форме.

3.5.1. Заявители могут ознакомиться с текстом административного регламента, в том числе с образцами документов, на официальном сайте образовательного учреждения;

3.6. Заявители могут направить в электронной форме запрос о ходе предоставления услуги на адрес электронной почты учреждения.

Срок рассмотрения запроса заявителя, поданного в электронной форме - 20 календарных дней со дня поступления обращения. В указанный срок входит:

регистрация поступившего запроса – 1 день (ответственное должностное лицо за соблюдение сроков регистрации запроса – руководитель учреждения, секретарь);

При предоставлении услуги заявитель взаимодействует с должностными лицами 2 раза: при подаче заявления (в случае личной подачи заявления) и при получении результата предоставления услуги (в случае личного получения результата). Максимальная продолжительность взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении услуги – 30 минут.

2.14.4. Показатели доступности и качества предоставления услуг:

2.14.4.1. удовлетворенность заявителей качеством и полнотой предоставляемой информации о порядке и условиях получения услуги посредством:

- телефонной связи (предоставление по запросу, обращению) - 100% (от числа запросов, обращений);

- почтовой связи, в том числе электронной почты (предоставление по запросу, обращению) - 100% (от числа запросов, обращений);

- размещения информации на стендах в местах предоставления услуги, иных отведенных для этих целей местах - 100%;

- на официальном сайте образовательного учреждения - 100%;

2.14.4.2. доля случаев предоставления услуги в установленный срок с момента подачи заявления - 100%;

2.14.4.3. доля заявителей, ожидавших в очереди для подачи документов, с целью предоставления услуги, не более установленную административным регламентом - 100%;

2.14.4.4. доля заявителей, ожидавших в очереди для получения результата предоставления услуги, не более установленного административным регламентом срока - 100%;

2.14.4.5. доля случаев правильно оформленных документов специалистом, участвующим в процессе предоставления муниципальной услуги - 99%;

2.14.4.6. доля специалистов, участвующих в процессе предоставления услуги, с высшим профессиональным образованием - 95%;

2.14.4.7. доля обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг - 5%;

2.14.4.8. доля заявителей, удовлетворенных вежливостью специалистов, участвующих в процессе предоставления услуги - 100%.

2.15. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления услуг в электронной форме.

Обеспечение возможности получения заявителями информации о предоставляемой услуге на официальном сайте образовательного учреждения.

Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте образовательного учреждения форм заявлений, заявок и иных документов.

2.16. Особенности предоставления услуги по принципу «одного окна» в многофункциональном центре.

Получение услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется в соответствии с соглашением, заключенным между многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг и соответствующим образовательным учреждением муниципального образования Тепло-Огаревский район, с момента вступления в силу соответствующего соглашения о взаимодействии.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. При предоставлении услуги осуществляются следующие административные процедуры в указанной последовательности (Приложение №3 к административному регламенту):

- прием и регистрация документов от заявителя;

- рассмотрение письменного обращения заявителя;

- личный прием заявителя;

- устный или письменный ответ директора образовательного учреждения, содержащий ответ на все поставленные вопросы о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные программы.

3.2. Основанием для начала административного действия по приему и регистрации документов от заявителя является личное обращение, поступление по почте, в электронном виде на адрес электронной почты, письменного обращения заявителя по вопросу предоставления информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся.

3.2.1. Работник образовательного учреждения осуществляет прием и регистрацию письменных обращений:

- принимает и регистрирует документы в электронном виде в компьютерной программе;

- на втором экземпляре письменного обращения ставит роспись и дату приема документов от заявителя (при личном обращении);

- регистрирует письменное обращение в соответствующем журнале регистрации письменных обращений;

- направляет письменное обращение на рассмотрение руководителю.

- доступность получения информации;
- соответствие предоставляемой информации требованиям действующего законодательства;
- четкость в изложении информации.

2.14.1.3. Предоставление консультаций по вопросу предоставления услуги в случае личного обращения заявителя осуществляется в рабочее время.

Время предоставления устной консультации одному заявителю не должно превышать 30 минут.

С текстом настоящего регламента заявитель может ознакомиться на информационном стенде в образовательном учреждении, либо на официальном сайте образовательного учреждения.

С целью обеспечения заявителя наиболее полной информацией, касающейся процедуры оказания, на приеме рекомендуется предоставлять имеющиеся у заявителя документы.

2.14.1.4. Индивидуальное устное информирование по вопросу предоставления услуги в случае обращения заявителя посредством телефонной связи осуществляется в рабочее время, согласно графику работы образовательного учреждения.

Время предоставления устной консультации посредством телефонной связи одному получателю не должно превышать 10 минут.

Если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, специалист, осуществляющий индивидуальное устное информирование, прекращает устное информирование и предлагает заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде.

2.14.1.5. Предоставление консультаций по вопросам предоставления услуги, в случае письменного обращения заявителя, в том числе посредством факсимильной связи, осуществляется в срок не позднее двадцати календарных дней со дня регистрации обращения. В указанный срок входит:

регистрация поступившего обращения – 1 день (ответственное должностное лицо за соблюдение сроков регистрации обращения – руководитель образовательного учреждения);

подготовка письменного ответа специалистом и передача его руководителю образовательного учреждения – 15 дней;

корректировка письменного ответа – 1 день;

регистрация письменного ответа и отправка его заявителю – 1 день.

индивидуальное письменное информирование при обращении заявителей в образовательное учреждение осуществляется путем направления ответов по почте, выдачи лично заявителю.

2.14.1.6. Обязанности должностных лиц при ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения заявителей, требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями:

При ответе на телефонные звонки специалист, осуществляющий прием и информирование, сняв трубку, должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование образовательного учреждения. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми, не допускать прерывание разговора. В конце информирования специалист, осуществляющий прием и информирование, должен кратко подвести итоги и перечислить все действия заявителя, необходимые для получения услуги.

При устном обращении заявителей по телефону или на личном приеме специалисты, осуществляющие прием и информирование, дают ответы самостоятельно. Если специалист, к которому обратился заявитель, не может дать ответ самостоятельно, он может обратиться за помощью к своему непосредственному начальнику.

Если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, чем предусмотрено административным регламентом, специалист, осуществляющий индивидуальное устное информирование, прекращает устное информирование и предлагает заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде.

Специалисты, осуществляющие прием и информирование, должны корректно и внимательно относиться к заявителям, не унижая их чести и достоинства. Информирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов, словесных оборотов и эмоций.

Специалисты, осуществляющие прием и информирование, не вправе осуществлять консультирование заявителей, выходящее за рамки информирования о стандартных процедурах и условиях исполнения услуги.

2.14.2. Обеспечение условий для реализации права заявителя при рассмотрении заявления.

Заявитель на стадии рассмотрения его заявления имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому заявлению либо обращаться с просьбой об их истребовании, а также отозвать свое заявление;

- обжаловать действия (бездействие) должностных лиц, связанные с рассмотрением заявления, в административном и/или судебном порядке.

Исполнитель услуги обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение заявления.

2.14.3. Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении услуги и их продолжительность.

Прием заявителей осуществляется в специально выделенном помещении для предоставления муниципальной услуги (далее - помещение).

Вход и выход из помещения оборудуются соответствующими указателями.

В местах предоставления муниципальной услуги на видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и специалистов органа местного самоуправления, осуществляющего управление в сфере образования, и МОУ.

В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование мест общественного пользования (туалетов).

Помещение должно соответствовать установленным санитарно-эпидемиологическим требованиям и нормативам, быть удобным и иметь достаточно места.

Помещение должно быть оборудовано противопожарной системой и средствами порошкового пожаротушения.

Для инвалидов и других маломобильных групп граждан должны быть предусмотрены:

возможность беспрепятственного входа в учреждения и выхода из них;

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

возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в учреждение, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью должностных лиц учреждения;

возможность самостоятельного передвижения по территории учреждения в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью должностных лиц учреждения, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения, и возможность самостоятельного передвижения по территории учреждения;

обеспечение допуска в учреждение, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного в порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

оказание должностными лицами учреждения иной необходимой инвалидам и маломобильным группам населения помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

Помещение включает в себя: сектор ожидания, сектор информирования, сектор для приема посетителей (рабочие места специалистов органа местного самоуправления, осуществляющего управление в сфере образования, МОУ, участвующих в предоставлении муниципальной услуги).

Под сектор ожидания отводится просторное помещение, площадь которого должна определяться в зависимости от количества заявителей, обращающихся в орган местного самоуправления, осуществляющий управление в сфере образования, МОУ. Сектор для ожидания в очереди должен быть оборудован стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении, но не менее 2 мест.

Сектор информирования предназначен для ознакомления заявителей с информационными материалами по порядку предоставления муниципальной услуги и оборудуется информационным стендом, столами, стульями для возможности оформления документов.

Рабочие места специалистов, осуществляющих предоставление муниципальной услуги, должны быть оборудованы персональными компьютерами с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, средствами вычислительной и электронной техники, печатающими устройствами, ксероксами, позволяющими предоставлять муниципальную услугу в полном объеме. Рабочие места должны быть оборудованы столами для возможности работы с документами, стульями, креслами, информационными табличками с указанием: номера кабинета, фамилии, имени, отчества специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

2.14. Показатели доступности и качества услуг.

2.14.1. Порядок информирования о ходе предоставления услуги.

2.14.1.1. Уведомление заявителей о порядке выдачи производится при личном обращении, либо по телефону.

2.14.1.2. Информацию о формах документов, необходимых для предоставления услуги, заявитель получает при личном обращении в образовательное учреждение, на официальный сайт образовательного учреждения.

Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- полнота информирования;

-предоставление информационных материалов в форме устного информирования в течение 15 минут;

-предоставление информационных материалов посредством Интернет-сайта в течение 1 месяца;

-предоставление информационных материалов посредством электронной рассылки в течение 10 дней.

Приостановление предоставления услуги не предусмотрено.

2.5. Предоставление услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации («Российская газета» № 237, 25.12.1993; принята на всенародном голосовании 12.12.1993);

- Конвенцией о правах ребенка (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989);

- Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», № 202, 08.10.2003);

- Законом Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» («Российская газета», №5976, 31.12.2012);

- Федеральным законом от 24.07.1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» («Российская газета», №147, 05.08.1998);

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», № 95 05.05.2006).

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления услуги, включает в себя следующие документы:

- заявление по форме (Приложения №4, №5 к административному регламенту);

Подчистки и исправления в документах не допускаются. За предоставление недостоверных или искаженных сведений заявитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Учреждение не вправе требовать от заявителя:

1) предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги;

2) предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении иных органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации,

нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых при предоставлении услуги:

- предоставление неправильно оформленного заявления, отсутствие документов у заявителя, подтверждающих его полномочия, или личность;

- злоупотребление гражданином предоставленным законом правом на обращение и употребившим в содержании обращения нецензурные или оскорбительные выражения;

- невозможность прочтения текста;

- представление заявителем документов, не соответствующих по форме и содержанию требованиям, необходимым для предоставления услуги.

2.8. Перечень оснований отказа в предоставлении услуги включает в себя следующие случаи:

- представление заявителем недостоверных сведений, содержащихся в представленных документах;

- требуемая информация носит конфиденциальный и (или) персональный характер и не может быть предоставлена заявителю, не имеющему право на ее получение.

2.9. Услуги, необходимые и обязательные для предоставления услуги, отсутствуют.

2.10. Предоставление услуги осуществляется бесплатно. Госпошлина за предоставление услуги не взимается.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления таких услуг – 30 мин.

2.12. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги – 1 день с момента поступления соответствующего запроса в образовательное учреждение.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга. Здания, в которых размещается МОУ, предоставляющие муниципальную услугу, должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками), содержащими информацию об учреждении.

Информационная табличка должна размещаться рядом с входом либо на двери входа так, чтобы ее хорошо видели посетители.

Фасад здания должен быть оборудован осветительными приборами, которые позволят в течение рабочего времени органа местного самоуправления, осуществляющего управление в сфере образования, и МОУ ознакомиться с информационной табличкой.