Утверждаю:
Директор МАОУ «СОШ № 94»
_____Н.С.Емельяненко
Приказ от 02.09.2013 № 271

Регламент услуги «Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена», оказываемой муниципальным автономным общеобразовательным учреждением «Средняя общеобразовательная школа № 94»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования регламента:
Настоящий регламент определяет стандарт предоставления услуги **«Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена»** (далее Регламент) и стандарт её предоставления.

1.2. Услуга «Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена» предоставляется муниципальным автономным общеобразовательным учреждением «Средняя общеобразовательная школа № 94».

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

1.4. Получателями услуги являются (далее - заявители):

- лица, допущенные в установленном порядке и принявшие участие в сдаче единого государственного экзамена (далее – ЕГЭ) в г.Кемерово (выпускники текущего года, выпускники прошлых лет);
- родители (законные представители) лиц, допущенных в установленном порядке и принявших участие в сдаче ЕГЭ в г.Кемерово.

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

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

1.5.1.Сведения о месте нахождения образовательного учреждения:

Наименование учреждения: муниципальное автономное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 94».

Юридический адрес: Россия, 650003, г. Кемерово, проспект Ленинградский, дом 34 «В»

Фактический адрес: Россия, 650003, г. Кемерово, проспект Ленинградский, дом 34 «В»

Факс: 73-71-99

Адрес электронной почты учреждения: 96sk@rambler.ru

Адрес официального сайта учреждения: www.kemschool94.ucoz.ru

Контактные телефоны:

73-71-99 - директор школы Емельяненко Н.С.;

73-72-02 - заместитель директора по БЖ Коргун В.В.;

73-96-87 - заместители директора по УВР - Кузнецова Л.М., Кадычкова Е.И.;

73-97-03 - заместитель директора по УМР – Юнолайнен Н.Т.

Режим работы: с 8.00 – 19.10

Часы приема руководителя: понедельник - пятница с 8.00 – 16.00

1.5.2. Порядок получения информации по вопросам предоставления услуги:

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

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

- на официальном сайте учреждения;
- на информационном стенде;
- в меню информационного киоска (при наличии такового).

2. Стандарт предоставления услуги.

2.1. Наименование услуги (далее – Услуга): «Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена».

2.2. Услуга предоставляется Учреждением.

2.3. Результатом предоставления Услуги является:

- официальная информация о результатах ЕГЭ;
- выдача свидетельства о результатах ЕГЭ.

2.4. Сроки предоставления услуги.

2.4.1. Информирование получателей услуги Учреждений (выпускников текущего учебного года) производится в обязательном порядке в течение суток после получения протоколов с результатами единого государственного экзамена.

Результаты ЕГЭ по каждому общеобразовательному предмету поступают в ГУ «Областной центр мониторинга качества образования» по защищённому каналу связи из ФБГУ «Федеральный центр тестирования», организации, уполномоченной Рособрнадзором на проведение централизованной проверки экзаменационных работ участников ЕГЭ.

Государственная экзаменационная комиссия (далее - ГЭК) Кемеровской области рассматривает и утверждает результаты ЕГЭ с момента их получения, после централизованной проверки, в течение одного рабочего дня.

Информация о результатах ЕГЭ размещается на официальном сайте ГУ «Областной центр мониторинга качества образования» (www.ocmko.ru), в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в области защиты персональных данных.

2.4.2. Выдача свидетельства о результатах ЕГЭ выпускникам текущего учебного года осуществляется учреждением, в котором они осваивали основные общеобразовательные программы среднего общего образования после проведения ЕГЭ и утверждения ГЭК **результатов по всем общеобразовательным предметам**.

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

- Конституцией Российской Федерации, принятая всенародным голосованием 12.12.1993 (опубликовано в изданиях "Российская газета", 21.01.2009, №7, "Собрание законодательства РФ", 26.01.2009, №4, ст. 445, "Парламентская газета", 23-29.01.2009, №4);
- Законом Российской Федерации от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации» (опубликовано в изданиях "Собрание законодательства РФ", 03.08.1998, N 31, ст. 3802,"Российская газета", N 147, 05.08.1998);
- Законом Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании», (опубликовано в изданиях "Ведомости СНД и ВС РФ", 30.07.1992, N 30, ст. 1797, "Российская газета", N 172, 31.07.1992, "Собрание законодательства РФ", 15.01.1996, №3, ст. 150, "Российская газета", 23.01.1996, №13, "Собрание законодательства РФ", 05.12.2011, N 49 (ч. 5), ст. 7063, "Российская газета", N 278, 09.12.2011 "Российская газета", N 261, 21.11.2011, "Собрание законодательства РФ" от 21.11.2011, N 47, ст. 6608, "Парламентская газета", N 50, 24.11-01.12.2011 и на официальном интернет-портале правовой информации http://www.pravo.gov.ru);
- Законом Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (опубликовано в изданиях "Российская газета", N 95, 05.05.2006, "Собрание законодательства РФ", 08.05.2006, N 19, ст. 2060,"Парламентская газета", N 70-71, 11.05.2006);
- Федеральным Законом РФ от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (опубликовано в изданиях "Российская газета", N 168, 30.07.2010, "Собрание законодательства РФ", 02.08.2010, N 31, ст. 4179 и на официальном интернет-портале правовой информации http://www.pravo.gov.ru);
- Федеральным законом от 02.02.2011г. №2-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Об образовании" и статьи 11 и 24 Федерального закона "О высшем и послевузовском профессиональном образовании" в части совершенствования единого государственного экзамена" (опубликовано в

изданиях "Парламентская газета", N 5-6, 04-10.02.2011, "Российская газета", N 23, 04.02.2011, "Собрание законодательства РФ", 07.02.2011, N 6, ст. 793);

- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» (ред. от 25.07.2011) (опубликовано в изданиях "Российская газета", N 165 от 29.07.2006,"Собрание законодательства РФ", 31.07.2006, N 31 (1 ч.), ст. 3451, "Парламентская газета", N 126-127 от 03.08.2006; "Российская газета", N 226, 27.11.2009, "Собрание законодательства РФ", 30.11.2009, N 48, ст. 5716, "Парламентская газета", N 64 от 01.12.2009; "Собрание законодательства РФ", 28.12.2009, N 52 (1 ч.), ст. 6439, "Российская газета", N 252, 29.12.2009; "Российская газета" N 142 от 01.07.2010, "Парламентская газета" N 35от 02-08.07.2010, "Собрание законодательства РФ" от 05.07.2010 N 27, ст. 3407; "Российская газета" N 168 от 30.07.2010, "Собрание законодательства РФ", 02.08.2010, N 31, ст. 4173; "Российская газета", N 169, 02.08.2010, "Собрание законодательства РФ", 02.08.2010, N 31, ст. 4196; «Российская газета", N 274, 03.12.2010, "Собрание законодательства РФ", 06.12.2010, N 49, ст. 6409, "Парламентская газета", N 64, 10-16.12.2010; "Собрание законодательства РФ", 06.06.2011, N 23, ст. 3263, "Российская газета", N 121, 07.06.2011, "Парламентская газета", N 28-29, 10-16.06.2011; "Российская газета", N 162, 27.07.2011, "Российская газета", N 165, 29.07.2011 (уточнение), "Собрание законодательства РФ", 01.08.2011, N 31, ст. 4701);

- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 № 729-р «Перечень услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещаются государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и представляемых в электронной форме» (опубликовано в изданиях "Российская газета", N 93, 29.04.2011,"Собрание законодательства РФ", 02.05.2011, N 18, ст. 2679);

- Постановлением Правительства РФ от 27.01.2012 N 36 "Об утверждении Правил формирования и ведения федеральной информационной системы обеспечения проведения единого государственного экзамена и приема граждан в образовательные учреждения среднего профессионального образования и образовательные учреждения высшего профессионального образования и региональных информационных систем обеспечения проведения единого государственного экзамена" (опубликовано в изданиях "Собрание законодательства РФ", 06.02.2012, N 6, ст. 681,"Российская газета", N 26, 08.02.2012);

- Приказ Минобрнауки РФ от 28.11.2008 N 362 "Об утверждении Положения о формах и порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные общеобразовательные программы среднего (полного) общего образования" (ред. от 19.12.2011) (опубликовано в изданиях "Российская газета", N 15, 30.01.2009, Российская газета", N 23, 03.02.2012);

- Приказом Минобразования РФ от 23.06.2000 N 1884 "Об утверждении Положения о получении общего образования в форме экстерната" (ред. от 17.04.2001) (опубликован в изданиях "Российская газета" N 131 от 07.07.2000, "Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти" N 29 от 17.07.2000, "Российская газета", N 95, 19.05.2001; "Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти", N 22, 28.05.2001);

- Приказом Минобрнауки Российской Федерации от 11.10.2011г. № 2451 "Об утверждении Порядка проведения единого государственного экзамена" (опубликовано в изданиях "Российская газета", N 26, 08.02.2012).

-Федеральным законом № 273 «Об образовании в РФ» от 29.12.2012.

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

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

- письменный запрос заявителя (приложение № 1 к данному регламенту), в том числе запрос в форме электронного документа. Запрос в форме электронного документа может быть направлен по электронной почте или на официальный сайт учреждения;

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

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

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

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

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

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

2.8. Основаниями для приостановления или отказа предоставления услуги являются:

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

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

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

- отсутствие достаточной информации для осуществления услуги;

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

2.9. В соответствии с действующим законодательством услуга предоставляется бесплатно.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.13. Показателями доступности и качества услуги являются:

- своевременность предоставления услуги в соответствии со стандартом её предоставления;

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

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

2.14. Консультации по вопросам предоставления услуги проводятся руководителем (уполномоченным лицом) Учреждения по следующим вопросам:

- сроки предоставления услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги.

Консультации предоставляются в течение всего срока предоставления услуги. Консультации по порядку предоставления услуги осуществляются Учреждением бесплатно.

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

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

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

3.2. За получением услуги заявители могут обратиться следующими способами:

- посредством личного письменного или устного обращения непосредственно в Учреждение (выпускники учреждения, родители или законные представители);
- устного обращения с использованием средств телефонной связи;
- посредством письменного обращения по почте,
- посредством письменного обращения по электронной почте,
- посредством письменного обращения на официальном сайте Учреждения,
- на информационном стенде учреждения;
- на официальном сайте учреждения;
- в меню информационного киоска (при наличии такового);
- на официальном сайте Областного центра мониторинга www.ocmko.ru.

Критерием принятия решения руководителем Учреждения является возможность оказания услуги.

3.3. Прием и регистрация письменных обращений от заявителя.

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

3.3.2. Работник Учреждения, осуществляющий прием документов от заявителя при его личном обращении, принимает обращение (запрос) заявителя

для регистрации обращения (запрос) в журнале регистрации в день обращения заявителя.

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

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

3.3.4. Административная процедура завершается регистрацией поступивших обращений от заявителя.

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

3.4.1. Устные обращения не регистрируются.

3.5. При обращении заявителя к информационному стенду, информационному киоску (при наличии такового), а также на официальных сайтах Учреждения и Областного центра мониторинга www.ocmko.ru получение результата предоставления услуги осуществляется в режиме реального времени.

3.6. Подготовка необходимой информации.

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

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

3.6.3. Исполнитель:

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

- готовит проект ответа на письменное обращение в течение 1 рабочего дня с момента поступления обращения, представляет на подпись руководителю учреждения.

3.6.4. Критерием принятия решения является отсутствие причин об отказе в предоставлении услуги (п.2.8 настоящего регламента).

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

3.6.6. Срок рассмотрения письменных запросов, а также запросов, поступивших в форме электронного документа (по электронной почте или на

сайт учреждения) – **в течение 1 рабочего дня, с момента поступления запроса.**

Уведомление производится способами, обеспечивающими оперативность получения заявителем указанной информации (телефонограмма, факс, электронная почта).

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

3.7. Направление письменного ответа заявителю по результатам рассмотрения обращения.

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

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

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

IV. Формы контроля за исполнением регламента

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

4.2. Контроль за предоставлением услуги Учреждением осуществляется управлением образования администрации г. Кемерово путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящего регламента.

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

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

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

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

4.5. Работник, ответственный за предоставление услуги, несет дисциплинарную ответственность за решения и действия (бездействие),

принимаемые (осуществляемые) в ходе проведения административных процедур, установленных настоящим регламентом.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Приложение 1
к административному регламенту
предоставления Услуги
«Предоставление информации из федеральной
базы данных о результатах ЕГЭ»

Руководителю
муниципального
автономного
общеобразовательного
учреждения
«Средняя общеобразовательная
школа № 94».
Емельяненко Н.С.

_____,
(ФИО заявителя)
проживающего по адресу:_____

_____
Паспортные данные:_____

_____,
(серия, № и дата выдачи паспорта)
контактный телефон _____

ЗАЯВЛЕНИЕ
о предоставлении Услуги
«Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах ЕГЭ»

Прошу предоставить информацию из федеральной базы данных о результатах ЕГЭ по предметам _____,
сданных мною/ моим ребёнком _____
(ФИО и паспортные данные ребёнка)
_____

другое (*указать)* _____
_____,

Документы прошу *(нужное отметить в квадрате)*:

☐ вручить мне лично или представителю (доверенному лицу)

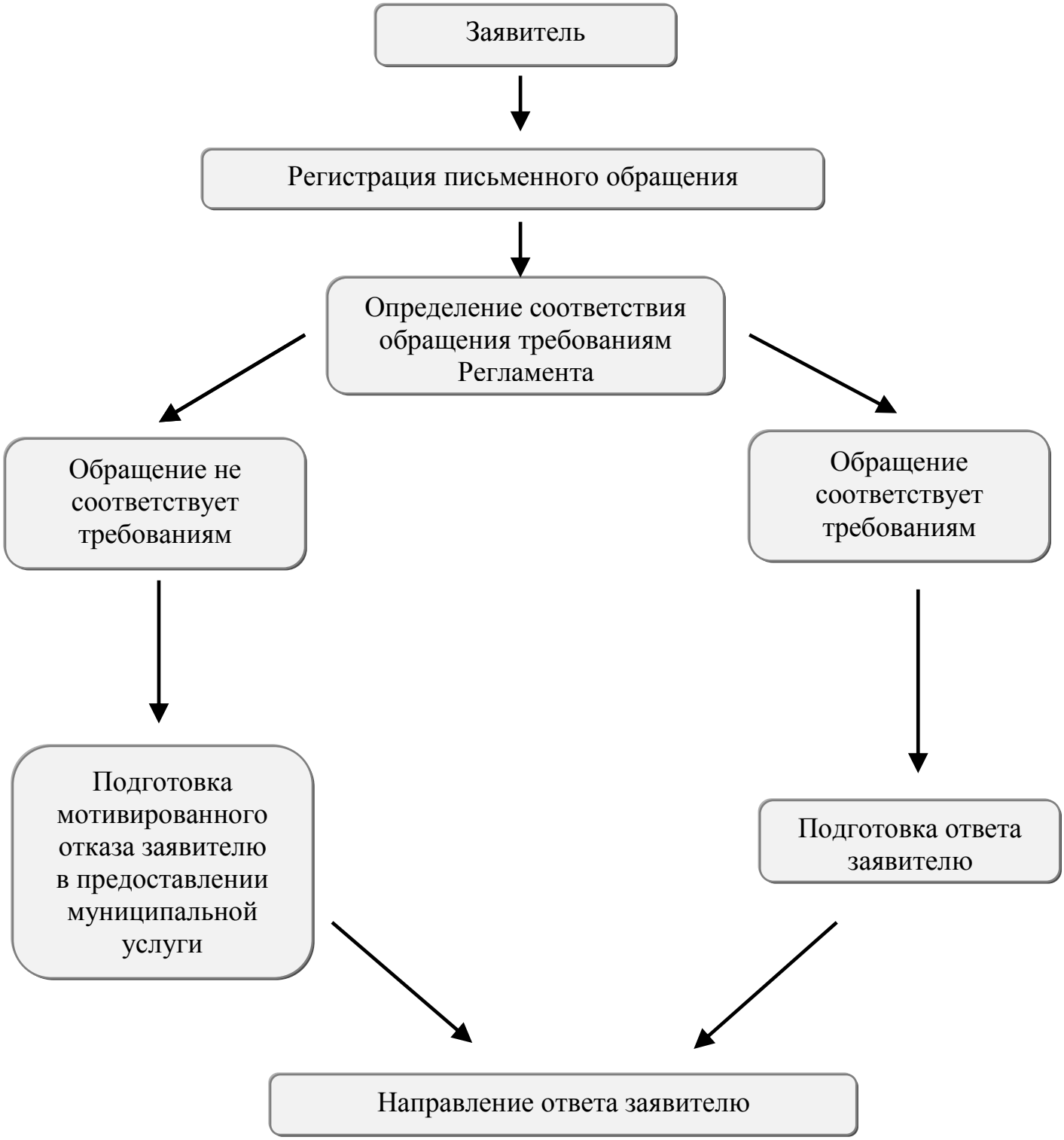
☐ направить по электронной почте, e-mail _____

О возможном отказе, в предоставлении информации из федеральной базы данных о результатах ЕГЭ, предупреждён.

Подпись_____ /_____/

Заявление принял _____
_____
ФИО *должность*

Дата_____

Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления Услуги
«Предоставление информации из федеральной
базы данных о результатах ЕГЭ»

БЛОК-СХЕМА
предоставления Услуги
«Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах ЕГЭ»