

Утвержден  
постановлением администрации  
муниципального образования  
«Город Астрахань»  
от 19.01.2017 № 358

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ  
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ГОРОД АСТРАХАНЬ»  
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГИ  
«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ  
ИЗ ФЕДЕРАЛЬНОЙ БАЗЫ ДАННЫХ О РЕЗУЛЬТАТАХ ЕДИНОГО  
ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКЗАМЕНА»**

**1. Общие положения**

1.1. Административный Регламент муниципальных образовательных организаций муниципального образования «Город Астрахань» по предоставлению услуги «Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена» (далее - административный Регламент) устанавливает порядок предоставления услуги и стандарт предоставления услуги, в том числе сроки и последовательность административных процедур (действий) по предоставлению услуги, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.2. Административный Регламент размещается на официальном сайте организации, администрации муниципального образования «Город Астрахань» <http://www.astrgorod.ru>, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» <http://www.gosuslugi.ru> (далее – единый портал) и государственной информационной системе Астраханской области «Региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Астраханской области» <http://gosuslugi.astrobl.ru> (далее – региональный портал) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), а также на информационных стендах, размещенных в помещении управления образования администрации муниципального образования «Город Астрахань».

Текст административного Регламента размещается также в муниципальных образовательных организациях (далее - организации).

1.3. Услуга «Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена» (далее – услуга) предоставляется в соответствии с настоящим административным

Регламентом.

1.4. Заявителями услуги (далее – заявитель), обратившимися с заявлением о предоставлении услуги, выраженном в письменной или электронной форме, являются:

1.4.1. Обучающиеся организаций — участники единого государственного экзамена (далее – ЕГЭ).

1.4.2. Родители (законные представители) обучающихся, освоивших основные общеобразовательные программы среднего общего образования.

1.5. Порядок информирования о правилах предоставления услуги.

1.5.1. Информация о месте нахождения и графике работы управления.

Местонахождение управления:

414000, г. Астрахань, ул. Никольская, д.10/ ул. Ульяновых, 14.

414024, г. Астрахань, ул. Б. Хмельницкого, д.29.

График работы управления:

понедельник - пятница с 8.30 до 17.30, перерыв на обед с 13.00 до 14.00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

1.5.2. Телефоны для справок:

(8512) 51-57-27 – телефон/факс управления;

(8512) 52-39-85 - приемная управления.

Адреса официальных сайтов:

Адрес официального сайта администрации муниципального образования «Город Астрахань»: <http://www.astrgorod.ru>;

Адрес единого портала: <http://www.gosuslugi.ru>;

Адрес регионального портала: <http://gosuslugi.astrobl.ru>;

Адрес электронной почты управления: [oso.kon@yandex.ru](mailto:oso.kon@yandex.ru).

1.5.3. Информация о месте нахождения организаций приведена в приложении 1 к административному Регламенту.

1.5.4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления услуги.

Информация, предоставляемая заявителям, по вопросу предоставления услуги, является открытой и общедоступной.

Информирование о порядке предоставления услуги осуществляется должностными лицами и (или) специалистами организаций, ответственными за предоставление услуги.

Должностные лица и (или) специалисты организаций осуществляют информирование заявителей по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы организаций;
- о справочных номерах телефонов, организаций;
- об адресе официального сайта администрации муниципального образования «Город Астрахань» в сети «Интернет», адресах электронной почты управления, организаций, о возможности получения услуги в электронной форме;
- о порядке получения информации заявителями по вопросам предоставления услуги, в том числе о ходе ее предоставления;
- о порядке, форме и месте размещения информации, указанной в настоящем подпункте.

Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления услуги, в том числе в электронной форме;
- четкость в изложении информации о процедуре;
- удобство и доступность получения информации о процедуре;
- оперативность предоставления информации о процедуре;
- своевременность.

1.5.5. Информирование заявителей о предоставлении услуги осуществляется в форме:

- непосредственного общения заявителей с должностными лицами и (или) специалистами организаций по направлениям, предусмотренным подпунктами 1.5.3., 1.5.4. пункта 1.5. административного Регламента;
- взаимодействия должностных лиц и (или) специалистов организаций с заявителями посредством электронной почты;
- информационных материалов, которые размещаются на официальном сайте администрации муниципального образования «Город Астрахань» <http://www.astrgorod.ru>, на сайтах организаций, на информационных стендах, размещенных в помещении организаций.

1.5.6. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц и (или) специалистов организаций с заявителями:

- при ответе на телефонные звонки должностное лицо и (или) специалист организации представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;
- при личном обращении заявителей должностное лицо и (или) специалист организации должен представиться, назвав свою фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, предложить представиться собеседнику и самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос;
- в конце информирования (по телефону или лично) должностное лицо и (или) специалист организации, осуществляющий информирование, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать);
- письменный ответ на обращения, в том числе в электронном виде, дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица и (или) специалиста организации, исполнившего ответ на заявление.

1.5.7. На информационных стендах, размещенных в помещениях организаций, на официальных сайтах организаций, администрации муниципального образования «Город Астрахань» и на региональном и едином порталах, размещается следующая информация:

- текст настоящего административного Регламента;
- перечень документов, которые заявитель должен представить для получения услуги;
- блок-схема, наглядно отображающая последовательность прохождения всех административных процедур (приложение 2 к административному Регламенту);
- образец заполнения заявления о предоставлении услуги (приложение 3 к административному Регламенту);

- адреса, номера телефонов и факса, график работы, адрес электронной почты организаций, адрес официального сайта администрации муниципального образования «Город Астрахань», адрес единого и регионального порталов;

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий (бездействий) должностного лица и (или) специалиста организации;

- необходимая оперативная информация о предоставлении услуги.

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления услуги, размещаются при входе в организацию.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны, рекомендуется оборудовать информационные стенды карманами формата А 4, в которых размещаются информационные листки.

Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделяются жирным шрифтом.

При изменении условий и порядка предоставления услуги информация об изменениях должна быть выделена цветом и пометкой «Важно».

## 2. Стандарт предоставления услуги

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

2.2. Наименование органа, предоставляющего услугу.

Услуга предоставляется организациями согласно приложению 1.

Ответственными исполнителями услуги являются должностные лица и (или) специалисты организаций, ответственные за выполнение конкретной административной процедуры согласно административному Регламенту.

В соответствии с пунктом 3 части 1 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» при предоставлении услуги запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные органы и организации.

Управление участвует в предоставлении услуги в части передачи протоколов проверки результатов ЕГЭ управлением в организации после получения их из государственного бюджетного учреждения Астраханской области «Центр мониторинга в образовании» (далее – ГБУ АО «ЦМО»).

2.3. Описание результата предоставления услуги.

Результатом предоставления услуги является:

- ознакомление участников ЕГЭ с результатами ЕГЭ;
- предоставление информации из федеральной базы данных результатов ЕГЭ заявителю.

2.4. Срок предоставления услуги.

2.4.1. Сроки предоставления услуги в части ознакомления участников ЕГЭ с результатами ЕГЭ:

- передача протоколов проверки результатов ЕГЭ управлением в организации после получения их из ГБУ АО «ЦМО» - 1 день;

- предоставление организациями информации о результатах ЕГЭ,

информирование о местах и сроках подачи апелляций по результатам ЕГЭ — 1 день.

2.4.2. Сроки предоставления услуги в части предоставления информации из федеральной базы данных результатов ЕГЭ заявителю:

- прием, регистрация заявления – не более 1 дня с момента поступления заявления;

- рассмотрение заявления, подготовка ответа заявителю – не более 8 дней с момента регистрации заявления;

- выдача (направление) ответа заявителю – не более 1 дня с момента подписания ответа.

2.4.3. Максимальное время ожидания и продолжительность приема заявителей при решении отдельных вопросов, связанных с предоставлением услуги:

- время ожидания в очереди и продолжительность приема заявителя у должностного лица и (или) специалиста организации для получения информации о ходе предоставления услуги и (или) получения консультации не должно превышать - 15 минут;

- время ожидания в очереди при подаче заявления не должно превышать - 15 минут;

- время ожидания в очереди и продолжительность выдачи заявителю документов, являющихся результатом предоставления услуги, не должно превышать - 15 минут.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги:

- Конституция Российской Федерации («Российская газета», 1993, № 237; 2008, № 267; 2014, № 27; №163);

- Федеральный закон от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2012, № 53, ст. 7598; 2013, № 19, ст. 2326; № 23, ст. 2878; № 27, ст. 3462; 2014, № 30 (ч.1), ст. 4036; № 48, ст. 6165; № 6, ст. 562; ст. 566; № 19, ст. 2289; № 22, ст. 2769; № 23, ст. 2930; ст. 2933; № 26 (ч. 1), ст. 3388; № 30 (ч. 1), ст. 4257; ст. 4263; 2015, № 1, ст. 53; № 29, ст. 4364; 2016, № 1 (ч.1), ст. 78; №10, ст.1320; № 23, ст. 3289; ст. 3290; № 27 (ч. 1), ст. 4160; ст. 4219; ст. 4223; № 27 (ч.2), ст. 4238; ст. 4239; ст. 4245; ст. 4246; ст. 4292);

- Федеральный закон от 06.04.2011 № 63 – ФЗ «Об электронной подписи» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2011, № 15, ст. 2036; 2011, № 27, ст. 3880; 2012, № 29, ст. 3988; 2013, № 14, ст. 1668; № 27, ст. 3463; ст. 3477; 2014, № 11, ст. 1098; № 26 (ч.1), ст. 3390; № 1 (ч.1), ст. 65);

- Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2003, № 40, ст. 3822; 2004, № 33, ст. 3368; 2005, № 1 (ч. 1), ст. 9; ст. 12; ст. 17; ст. 25; ст. 37; № 17, ст. 1480; № 27, ст. 2708; № 30 (ч. 1), ст. 3104; ст. 3108; № 42, ст. 4216; 2006, № 1, ст. 9; ст. 10; ст. 17; № 6, ст. 636; № 8, ст. 852; № 23, ст. 2380; № 30, ст. 3296; № 31 (ч. 1), ст. 3427; ст. 3452; № 43, ст. 4412; № 49 (ч. 1), ст. 5088; № 50, ст. 5279; 2007, № 1 (ч. 1), ст. 21; № 10, ст. 1151; № 18, ст. 2117; № 21, ст. 2455; № 25, ст. 2977; № 26, ст. 3074; № 30, ст. 3801; № 43, ст. 5084; № 45, ст. 5430; № 46, ст. 5553; ст. 5556; 2008, № 24, ст. 2790; № 30 (ч. 2), ст. 3616; № 48, ст. 5517; № 49, ст. 5744; № 52 (ч. 1), ст. 6229; ст. 6236; 2009, № 19, ст. 2280; № 48, ст. 5711; ст. 5733; № 52 (ч. 1), ст. 6441; 2010, № 15, ст. 1736; № 19, ст. 2291; № 31, ст. 4160; ст. 4206; № 40, ст. 4969; № 45, ст. 5751; № 49, ст. 6411; 2011, № 1, ст. 54; № 13, ст.

1685; № 17, ст. 2310; № 19, ст. 2705; № 29, ст. 4283; № 30 (ч. 1), ст. 4572; ст. 4590; ст. 4591; ст. 4594; № 31, ст. 4703; № 48, ст. 6730; № 49 (ч. 1), ст. 7039; № 49 (ч. 5), ст. 7070; № 50, ст. 7353; 2012, № 26, ст. 3444; ст. 3446; № 27, ст. 3587; № 29, ст. 3990; № 31, ст. 4326; № 43, ст. 5786; № 50 (ч. 5), ст. 6967; № 53 (ч. 1), ст. 7596, ст. 7614; 2013, № 4, ст. 1663; № 19, ст. 2325; ст. 2329; ст. 2331; № 27, ст. 3477; № 43, ст. 5454; № 44, ст. 5633; ст. 5642; № 48, ст. 6165; № 51, ст. 6690; № 52 (ч. 1), ст. 6961; ст. 6981; ст. 7008; 2014, № 14, ст. 1562; № 22, ст. 2770; № 26, (ч. 1), ст. 3371; № 30 (ч.1), ст. 4218; ст. 4257; № 40 (ч. 2), ст. 5321; № 42, ст. 5615; № 43, ст. 5799; № 52, ст. 7542; ст. 7558; 2015, № 1 (ч. 1), ст. 7; ст. 9; ст. 11; ст. 52; ст. 72; № 6, ст. 886; № 10, ст. 1393; № 13, ст. 1807; ст. 1808; № 27, ст. 3978; ст. 3995; № 41, (ч. 2), ст. 5642; № 45, ст. 6204; № 48 (ч. 1), ст. 6723; 2016, № 1 (ч. 1), ст. 66; ст. 67; № 7, ст. 905; № 23, ст. 3295; № 26 (ч. 1), ст. 3866; № 27 (ч. 1), ст. 4231);

- Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» («Собрание Законодательства Российской Федерации», 2006, № 31 (ч. 1), ст. 3451; 2009, № 48, ст. 5716; № 52 (ч. 1), ст. 6439; 2010, № 27, ст. 3407; № 31, ст. 4173; ст. 4196; № 49, ст. 6409; № 52 (ч. 1), ст. 6974; 2011, № 23, ст. 3263; № 31, ст. 4701; 2013, № 14, ст. 1651; № 30 (ч. 1), ст. 4038; № 51, ст. 6683; 2014, № 23, ст. 2927; № 30 (ч. 1), ст. 4243);

- Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Собрание Законодательства Российской Федерации», 2006, № 31 (ч. 1), ст. 3448; 2010, № 31, ст. 4196; 2011, № 15, ст. 2038; № 30, ст. 4600; 2012, № 31, ст. 4328; 2013, № 14, ст. 1658; № 23, ст. 2870; № 27, ст. 3479; № 52, ст. 6961; ст. 6963; № 52 (ч. 1), ст. 6963; 2014, № 19, ст. 2302; № 30 (ч. 1), ст. 4223; ст. 4243; № 48, ст. 6645; 2015, № 1 (ч. 1), ст. 84; № 27, ст. 3979; № 29 (ч. 1), ст. 4389; ст. 4390; 2016, № 28, ст. 4558);

- Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3880; № 29, ст. 4291; № 30 (ч. 1), ст. 4587; № 49 (ч. 5), ст. 7061; 2012, № 31, ст. 4322; 2013, № 14, ст. 1651; № 27, ст. 3480; № 30 (ч. 1), ст. 4084; № 51, ст. 6679; № 52 (ч. 1), ст. 6961; ст. 7009; 2014, № 26 (ч. 1), ст. 3366; № 30 (ч. 1), ст. 4264; № 49 (ч. 4), ст. 6928; 2015, № 1 (ч. 1), ст. 67; ст. 72; № 10, ст. 1393; № 29 (ч. 1), ст. 4342; ст. 4376; 2016, № 7, ст. 916; № 27 (ч. 2), ст. 4293);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 03.06.2013 № 466 «Об утверждении Положения о Министерстве образования и науки Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2013, № 36, ст. 4583; № 23, ст. 2923; № 27, ст. 3776; 2016, № 8, ст. 1121);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 31.08.2013 № 755 «О федеральной информационной системе обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования, и приема граждан в образовательные организации для получения среднего профессионального и высшего образования и региональных информационных системах обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2013, № 36, ст. 4583);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.01.2013 № 33

«Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2013, № 5, ст. 377);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2012, № 27, ст. 3744);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, а также Государственной корпорации по атомной энергии «Росатом» и ее должностных лиц» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2012, № 35, ст. 4829; 2014, № 50, ст. 7113; № 47, ст. 6596);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2011, № 22, ст. 3169);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 07.07.2011 № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2011, № 29, ст. 4479);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2011, № 44, ст. 6274);

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2009, № 52 (ч. 2), ст. 6626; 2010, № 37, ст. 4777; 2012, № 2, ст. 375);

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2011, № 18, ст. 2679; 2014, № 26 (ч. 2), ст. 3577);

- Приказ Министерства образования и науки РФ от 26.12.2013 № 1400 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего общего образования» («Российская газета», 2014, № 34; № 95; № 118; № 193; 2015, № 21);

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказание им при этом

необходимой помощи» («Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти», 2016, № 4);

- Устав муниципального образования «Город Астрахань» («Астраханский вестник», 2016, № 15);

- Решение Городской Думы МО «Город Астрахань» от 16.06.2016 № 66 «Об утверждении Положения об управлении образования администрации муниципального образования «Город Астрахань» («Астраханский вестник», 2016, № 24);

- Постановление администрации города Астрахани от 01.11.2011 № 10322 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных Регламентов предоставления муниципальных услуг» («Горожанин» (ПЛЮС четыре), 2011, № 71).

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления услуги.

2.6.1. Услуга предоставляется на основании заявления о предоставлении услуги.

2.6.2. Порядок подачи заявления для предоставления услуги.

По выбору заявителя заявление представляется в организацию лично, либо направляется по почте, либо с использованием электронных носителей и (или) информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети «Интернет» (далее - в электронной форме) иным способом, позволяющим передать в электронном виде заявление.

2.7. Основания для отказа в приеме заявления, необходимого для предоставления услуги, отказа в предоставлении услуги.

2.7.1. Основания для отказа в приеме документов - отсутствуют.

2.7.1. Основания для отказа в предоставлении услуги - отсутствуют.

2.8. Требования к взиманию с заявителя платы за предоставление услуги.

Услуга предоставляется бесплатно.

2.9. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга.

Центральные входы в организацию оборудованы информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о месте нахождения организации.

В помещении организации отводятся места для ожидания приема, ожидания в очереди при подаче заявления, получения информации и заполнения документов.

Помещение организации оборудованы:

- системой кондиционирования воздуха;
- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- средствами оказания первой медицинской помощи (аптечки);
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Места для получения информации и заполнения документов оборудуются информационными стендами.

Места для ожидания приема, ожидания в очереди для подачи и получения документов, получения информации и заполнения необходимых документов оборудуются достаточным количеством офисной мебели (стульями, столами), бумаги и канцелярских принадлежностей.

Обеспечиваются условия доступности для инвалидов предоставляемой услуги и помещений, в которых она предоставляется, в соответствии со статьей 15 Федерального закона от 24.11.95 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» в порядке, установленном приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.06.2009 № 126/н.



Федерации от 09.11.2015 № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказание им при этом необходимой помощи».

На стоянке (остановке) автотранспортных средств выделяется не менее 10% (но не менее 1 места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов. Инвалиды пользуются местами для парковки специальных автотранспортных средств бесплатно.

#### 2.10. Показатели доступности и качества услуги:

- соблюдение сроков предоставления услуги и условий ожидания приема;
- своевременное, полное информирование об услуге;
- получение услуги в электронной форме, а также в иных формах, по выбору заявителя;
- соответствие должностных инструкций ответственных должностных лиц и (или) специалистов организаций, участвующих в предоставлении услуги, административному Регламенту в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков;
- ресурсное обеспечение исполнения административного Регламента.

Соответствие исполнения административного Регламента требованиям к качеству и доступности предоставления услуги осуществляется на основе анализа практики применения административного Регламента. Анализ практики применения административного Регламента проводится должностными лицам и (или) специалистами организаций один раз в год.

Результаты анализа практики применения административного Регламента размещаются в сети «Интернет» на официальных сайтах организаций, а также используются для принятия решения о необходимости внесения соответствующих изменений в административный Регламент в целях оптимизации административных процедур, уменьшения сроков исполнения административных процедур и административных действий.

#### 2.11. Особенности предоставления услуги в электронной форме.

Предоставление услуги в электронной форме обеспечивает:

- возможность подачи заявления в электронной форме;
- возможность получения заявителем сведений о ходе предоставления услуги в электронной форме;
- получение заявителем результата предоставления услуги в электронной форме.

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

3.1. Описание последовательности административных процедур при предоставлении услуги.

Последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении услуги, показана на блок – схеме (приложение 2 к административному

Регламенту).

Предоставление услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур.

Ознакомление участников ЕГЭ с результатами ЕГЭ:

- передача протоколов проверки результатов ЕГЭ управлением в организации после получения их из ГБУ АО «ЦМО» - 1 день;
- предоставление организациями информации о результатах ЕГЭ, информирование о местах и сроках подачи апелляций по результатам ЕГЭ — 1 день.

Предоставления информации из федеральной базы данных результатов ЕГЭ заявителю:

- прием, регистрация заявления – не более 1 дня с момента поступления заявления;
- рассмотрение заявления, подготовка ответа заявителю – не более 8 дней с момента регистрации заявления;
- выдача (направление) ответа заявителю – не более 1 дня с момента подписания ответа.

3.2. Предоставление услуги в части ознакомления участников ЕГЭ с результатами ЕГЭ.

3.2.1. Передача протоколов проверки результатов ЕГЭ управлением в организации после получения их из ГБУ АО «ЦМО».

Основанием для начала исполнения данной административной процедуры являются протоколы проверки результатов ЕГЭ, полученные в ГБУ АО «ЦМО».

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является должностное лицо и (или) специалист управления, ответственный за получение протоколов проверки результатов ЕГЭ.

Должностное лицо и (или) специалист управления получает протоколы проверки результатов ЕГЭ, при этом подписывает акт приема — передачи протоколов проверки ЕГЭ в ГБУ АО «ЦМО».

После получения протоколы проверки результатов ЕГЭ передаются должностным лицом и (или) специалистом управления в организацию по акту приема — передачи (приложение 4 к административному Регламенту) для ознакомления участников ЕГЭ с полученными ими результатами ЕГЭ.

Результатом исполнения данной административной процедуры является передача протоколов проверки результатов ЕГЭ в организацию.

Срок исполнения данной административной процедуры является 1 день.

3.2.2. Предоставление организациями информации о результатах ЕГЭ, информирование о местах и сроках подачи апелляций по результатам ЕГЭ.

Ответственным за исполнение данной административной процедуры является должностное лицо и (или) специалист организации.

Должностное лицо и (или) специалист организации получает протоколы проверки результатов ЕГЭ, при этом подписывает акт приема — передачи протоколов проверки ЕГЭ.

После получения протоколов должностное лицо и (или) специалист организации организует ознакомление участников ЕГЭ с информацией о результатах ЕГЭ (протоколами проверки результатов ЕГЭ), а также информирует о местах и сроках подачи апелляций по

результатам ЕГЭ.

По факту ознакомления с результатами ЕГЭ, информацией о местах и сроках подачи апелляций по результатам ЕГЭ участники ЕГЭ расписываются в ведомости ознакомления с результатами ЕГЭ (приложение 5 к административному Регламенту).

Результатом исполнения данной административной процедуры является предоставление участникам ЕГЭ информации о результатах ЕГЭ, информации о местах и сроках подачи апелляций по результатам ЕГЭ.

3.3. Предоставление услуги в части предоставления информации из федеральной базы данных результатов ЕГЭ заявителю.

3.3.1. Прием, регистрация заявления.

Основанием для начала данного административного действия является поступление в организацию заявления.

Ответственным за исполнение данного административного действия является должностное лицо и (или) специалист организации, ответственный за прием и регистрацию документов.

При личном обращении заявителя должностное лицо и (или) специалист организации, ответственный за прием и регистрацию документов, принимает заявление, выполняя при этом следующие действия:

- принимает и регистрирует заявление в системе электронного документооборота или в журнале входящей документации;
- на втором экземпляре заявления ставит подпись и дату приема заявления;
- передает зарегистрированное заявление должностному лицу и (или) специалисту организации, ответственному за предоставление услуги.

При поступлении заявления по почте, должностное лицо и (или) специалист организации, ответственный за прием и регистрацию документов, принимает заявление, выполняя при этом следующие действия:

- вскрывает конверт и регистрирует заявление в системе электронного документооборота или в журнале входящей документации;
- передает зарегистрированное заявление должностному лицу и (или) специалисту организации, ответственному за предоставление услуги.

При поступлении заявления с использованием электронных носителей и (или) информационно – телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети «Интернет» должностное лицо и (или) специалист ответственный за прием и регистрацию документов, принимает заявление, выполняя при этом следующие действия:

- распечатывает заявление;
- регистрирует заявление в системе электронного документооборота;
- подтверждает факт получения заявления ответным сообщением заявителю в электронной форме с указанием даты и регистрационного номера заявления;
- передает заявление должностному лицу и (или) специалисту организации, ответственному за предоставление услуги.

Письменные обращения, полученные на личном приеме руководителя организации или иными должностными лицами и (или) специалистами организаций, передаются в течение 1 дня должностному лицу и (или) специалисту организации, ответственному за прием и регистрацию документов.

Результатом исполнения данного административного действия является регистрация должностным лицом и (или) специалистом организации, ответственным за прием и регистрацию документов, заявления, направление его на рассмотрение должностному лицу и (или) специалисту организации, ответственному за предоставление услуги.

Срок исполнения данного административного действия составляет не более 1 дня с момента поступления заявления.

### 3.3.2. Рассмотрение заявления, подготовка ответа заявителю.

Основанием для начала исполнения данного административного действия является получение должностным лицом и (или) специалистом организации, ответственным за предоставление услуги, зарегистрированного заявления.

Ответственным за исполнение данного административного действия является должностное лицо и (или) специалист организации, ответственный за предоставление услуги.

Должностное лицо и (или) специалист организации, ответственный за предоставление услуги, рассматривает заявление, определяет информацию, необходимую для подготовки ответа, осуществляет подготовку проекта письма, содержащего запрашиваемую информацию, и передает на подпись руководителю организации.

Письменный ответ на заявление, в том числе в электронной форме, дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица и (или) специалиста организации, исполнившего ответ на заявление. Письменный ответ на заявление подписывается руководителем организации.

Результатом исполнения данного административного действия является подписание руководителем организации письма, содержащего ответ заявителю на поставленные вопросы.

Срок исполнения данного административного действия составляет не более 8 дней с момента регистрации заявления.

### 3.3.3. Выдача (направление) ответа заявителю.

Основанием для начала исполнения данного административного действия является получение должностным лицом и (или) специалистом организации, ответственным за прием и регистрацию документов, подписанного руководителем организации письма, содержащего информацию о результатах ЕГЭ.

Ответственным за исполнение данного административного действия является должностное лицо и (или) специалист организации, ответственный за прием и регистрацию документов.

Должностное лицо и (или) специалист организации, ответственный за прием и регистрацию документов, регистрирует письмо, содержащее информацию о результатах ЕГЭ в установленном порядке и передает (направляет) его заявителю лично под роспись, по почте заказным письмом с уведомлением о вручении или на адрес электронной почты заявителя, указанный в заявлении.

В случае, взаимодействия с заявителем в электронной форме, письмо, содержащее информацию о результатах ЕГЭ, направляется заявителю в форме электронного документа.

Результатом исполнения данного административного действия является выдача,

либо направление заявителю письма, содержащего информацию о результатах ЕГЭ.

Срок исполнения данного административного действия составляет не более 1 дня с момента подписания ответа заявителю.

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

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами, при предоставлении услуги и принятием решений осуществляет руководитель организации.

4.2. Должностные лица и (или) специалисты управления, организаций несут персональную ответственность за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги, закрепленную в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации:

- за передачу результатов ЕГЭ на основании протоколов проверки результатов ЕГЭ в общеобразовательные организации — должностное лицо и (или) специалист управления, ответственный за предоставление услуги;

- за ознакомление участников ЕГЭ с полученными ими результатами ЕГЭ - должностное лицо и (или) специалист организации, ответственный за предоставление услуги.

4.3. Контроль полноты и качества предоставления услуги осуществляется руководителем организации и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц и (или) специалистов организаций.

Периодичность проведения проверок носит плановый характер (осуществляется на основании внутренних инструкций или поручений руководителя организации) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителя).

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

4.5. В целях контроля за предоставлением услуги граждане, их объединения и организации имеют право запросить и получить, а должностные лица и (или) специалисты организаций обязаны им предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, относящимися к предоставлению услуги, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

По результатам рассмотрения документов и материалов граждане, их объединения и организации вправе направлять в организацию предложения, рекомендации по совершенствованию качества и порядка предоставления услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении должностными лицами и (или) специалистами организаций, ответственными за предоставление услуги, положений административного Регламента, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) управления, организаций, а также должностных лиц и (или) специалистов управления, организаций

5.1. Информация для заявителей об их праве подать жалобу на решения и (или) действия (бездействия) Управления при предоставлении услуги. Заявитель имеет право подать жалобу на решения и (или) действия (бездействия) Управления при предоставлении услуги (далее – жалоба).

5.2. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется следующими способами:

- путем непосредственного общения заявителя (при личном обращении либо по телефону) с должностными лицами, ответственными за рассмотрение жалобы;
- путем взаимодействия должностных лиц Управления, ответственных за рассмотрение жалобы, с заявителями по почте, по электронной почте;
- посредством информационных материалов, которые размещаются в сети «Интернет» на официальном сайте администрации муниципального образования «Город Астрахань», на едином, региональном порталах;
- посредством информационных материалов, которые размещаются на информационных стендах в помещениях управления.

5.3. Предмет жалобы.

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;
- 2) нарушение срока предоставления услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, правовыми актами для предоставления услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги, у заявителя;
- 5) 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ должностных лиц и (или) специалистов управления в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.4. Жалобы на решения и действия (или бездействия) должностных лиц и (или) специалистов управления, рассматриваются управлением.

5.5. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

5.5.1. Жалоба может быть подана лично, направлена по почте, с использованием сети «Интернет», официального сайта администрации муниципального образования «Город Астрахань», единого портала либо регионального портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5.2. Почтовый адрес управления:

414000, г. Астрахань, ул. Никольская, д.10/ ул. Ульяновых, 14.

414024, г. Астрахань, ул. Б. Хмельницкого, д.29.

Адрес официального сайта администрации муниципального образования «Город Астрахань»: <http://www.astrgorod.ru>;

Адрес единого портала: <http://www.gosuslugi.ru>;

Адрес регионального портала: <http://gosuslugi.astrobl.ru>;

Адрес электронной почты управления: [oso.kon@yandex.ru](mailto:oso.kon@yandex.ru).

5.6. Жалоба должна содержать:

- наименование муниципального органа, должностного лица либо специалиста, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства, если заявитель - физическое лицо, либо наименование, сведения о месте нахождения, если заявитель - юридическое лицо, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) или почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействиях) управления, должностного лица или специалиста управления;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) управления, должностного лица или специалиста управления. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.7. 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:

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

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

- 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.

5.8. Прием жалоб в письменной форме осуществляется управлением в месте приема документов для предоставления услуги.

Жалобы принимаются в соответствии с графиком работы управления, указанным в подпункте 1.4.1 пункта 1.4. административного Регламента.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.5 административного Регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.9. Сроки рассмотрения жалоб.

Жалоба, поступившая в управление, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа управления в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.10. По результатам рассмотрения жалобы управление принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных управлением опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.11. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.10. административного Регламента, заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица управления, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование управления, предоставляющего услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица и (или) специалиста управления, принявшего решение по жалобе;

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

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

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

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

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

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

5.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного ст. 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо Управления, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.13. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Для обоснования и рассмотрения жалобы заявители имеют право представлять в управление дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

Управление или должностное лицо управления по направленному в установленном порядке запросу заявителя обязаны в течение 15 рабочих дней предоставлять документы и материалы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.14. Управление отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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



- 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.

5.15. Управление вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

Управление в течение 7 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщает заявителю, направившему жалобу, об оставлении ее без ответа, если фамилия или почтовый адрес не поддаются прочтению, а в случае, предусмотренном абзацем вторым настоящего пункта - с указанием о недопустимости злоупотребления правом.

5.16. В случае если жалоба подана заявителем в управление, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации управление 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 рассмотрении органе.

5.17. Жалоба на действия (бездействия) и решения должностного лица и (или) специалиста организации рассматривается организацией в том же порядке, предусмотренном пунктами 5.1. - 5.16. административного Регламента, и подается руководителю организации.

Начальник управления

И. В. Горина