

**Администрация города Астрахани
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

07 ноября 2014 года № 7075

**«Об утверждении административного Регламента
администрации города Астрахани по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление информации из федеральной базы данных
о результатах единого государственного экзамена»**

В соответствии с Федеральными законами «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», «Об образовании в Российской Федерации», распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде», руководствуясь постановлением администрации города Астрахани от 01.11.2011 № 10322 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг» с изменениями и дополнениями, внесенными постановлением администрации города Астрахани от 03.12.2012 № 10383, ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый административный Регламент администрации города Астрахани по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена».

2. Признать утратившими силу постановления администрации города Астрахани от 30.01.2012 № 779 «Об утверждении административного Регламента администрации города Астрахани «Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена», от 20.12.2012 № 11061 «О внесении изменений и дополнений в постановление администрации города Астрахани от 30.01.2012 № 779».

3. Управлению по образованию и науке администрации города Астрахани:

3.1. Обеспечить исключение информации об административном Регламенте, указанном в п. 2 настоящего постановления администрации города Астрахани, из государственных информационных систем <http://www.gosuslugi.ru>, <http://www.gosuslugi.astrobl.ru>.

3.2. Обеспечить размещение административного Регламента, указанного в п. 1 настоящего постановления администрации города Астрахани, в государственных информационных системах <http://www.gosuslugi.astrobl.ru>, <http://www.gosuslugi.ru>.

4. Управлению информационного обеспечения деятельности администрации города Астрахани:

4.1. Опубликовать настоящее постановление администрации города в средствах массовой информации.

4.2. Разместить настоящее постановление администрации города на официальном сайте органов местного самоуправления города Астрахани.

4.3. Обеспечить исключение информации об административном Регламенте, указанном в п. 2 настоящего постановления администрации города Астрахани, на официальном сайте органов местного самоуправления города Астрахани.

5. Управлению контроля и документооборота администрации города Астрахани:

5.1. Внести соответствующие изменения в поисково-справочную систему распорядительных документов администрации города.

5.2. Направить настоящее постановление администрации города в государственно-правовое управление администрации губернатора Астраханской области для включения в регистр муниципальных нормативных правовых актов в установленный законом срок.

5.3. В течение 10 дней направить настоящее постановление администрации города Астрахани в прокуратуру города Астрахани для проведения антикоррупционной экспертизы и проверки на предмет законности.

6. Настоящее постановление администрации города вступает в силу со дня официального опубликования.

И.о. мэра города И.Ю. ЕГОРОВА

Утвержден
постановлением администрации города Астрахани
от 07.11.2014 № 7075

**Административный регламент администрации города Астрахани
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление информации из федеральной базы данных
о результатах единого государственного экзамена»**

1. Общие положения.

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

1.2. Административный Регламент размещен на официальном сайте органов местного самоуправления города Астрахани <http://www.astrgorod.ru>, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» <http://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 по образованию и науке администрации города Астрахани (далее - управление).

Текст административного Регламента размещается также в местах предоставления муниципальной услуги.

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

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

1.4.1. Обучающиеся общеобразовательных учреждений (далее - учреждение) - 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 муниципальной услуги.

1.5.1. Информация о месте нахождения и графике работы управления.

Местонахождение управления: 414000, г. Астрахань, ул. Никольская, д. 1; 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) 63-23-49 - телефон/факс управления; (8512) 52-39-85 - приемная управления.

Адреса официальных сайтов.

Адрес официального сайта органов местного самоуправления города Астрахани: www.astrgorod.ru.

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

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

Адрес электронной почты управления: oso.kon@yandex.ru.

1.5.3. Информация о месте нахождения учреждений (приложение 1 к административному Регламенту).

1.5.4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги.

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

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

Должностные лица и (или) специалисты управления, учреждений осуществляют информирование заявителей по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы управления, учреждений;
- о справочных номерах телефонов управления, учреждений;
- об адресе официального сайта органов местного самоуправления города Астрахани в сети «Интернет», адресе электронной почты управления, учреждений, о возможности получения муниципальной услуги в электронной форме через единый или региональный порталы;
- о порядке получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной 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 муниципальной 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 муниципальной услуги осуществляется в форме:

- непосредственного общения заявителей с должностными лицами и (или) специалистами управления, учреждений по направлениям, предусмотренными подпунктами 1.5.3, 1.5.4 пункта 1.5 административного Регламента;
- взаимодействия должностных лиц и (или) специалистов управления, учреждений с заявителями посредством электронной почты;
- информационных материалов, которые размещаются на официальном сайте органов местного самоуправления города Астрахани <http://www.astrgorod.ru>, на едином и региональном порталах, на информационных стендах, размещенных в помещении управления, учреждений.

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

- при ответе на телефонные звонки должностное лицо и (или) специалист управления, учреждений представляется, назвав свои 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 управления, учреждений должен представиться, назвав свои фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность и самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос;
- в конце информирования (по телефону или лично) должностное лицо и (или) специалист управления, учреждений, 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 управления, учреждений, исполнившего ответ на заявление.

1.5.7. На информационных стендах, размещенных в помещениях управления, учреждений, на официальном сайте органов местного самоуправления города Астрахани и на региональном и едином порталах, размещается следующая информация:

- текст настоящего административного Регламента;
- перечень документов, которые заявитель должен представить для получения муниципальной услуги;

- блок-схема, наглядно отображающая последовательность прохождения всех административных процедур (приложение 2 к административному Регламенту);
- образец заполнения заявления о предоставлении муниципальной услуги (приложение 3 к административному Регламенту);
- адреса, номера телефонов и факса, график работы, адрес электронной почты, управления, учреждений, адрес официального сайта органов местного самоуправления города Астрахани <http://www.astrgorod.ru>, адрес единого и регионального порталов;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностного лица и (или) специалиста управления, учреждений;
- необходимая оперативная информация о предоставлении муниципальной услуги.

Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, размещаются при входе в управление, учреждения.

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 муниципальной услуги информация об изменениях должна быть выделена цветом и пометкой «Важно».

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

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

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальная услуга предоставляется администрацией города Астрахани, в лице Управления, и учреждениями согласно приложению 1.

Ответственными исполнителями муниципальной услуги являются должностные лица и (или) специалисты управления, учреждений, 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 муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы и организации.

2.2.1. Управление предоставляет муниципальную услугу в части:

- ознакомления участников ЕГЭ с результатами ЕГЭ;
- предоставления информации из федеральной базы данных результатов ЕГЭ заявителю.

2.2.2. Учреждения предоставляют муниципальную услугу в части:

- ознакомления с протоколами проверки результатов ЕГЭ.

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

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

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

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

- передача протоколов проверки результатов ЕГЭ управлением в учреждения после получения их из государственного бюджетного учреждения Астраханской области «Центр мониторинга в образовании» (далее - ГБУ АО «ЦМО») - 1 день;

- ознакомление участников ЕГЭ с полученными ими результатами ЕГЭ в учреждениях - не более 1 дня;

- информирование в учреждениях о местах и сроках апелляций по результатам ЕГЭ - 1 день.

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

- прием, регистрация заявления - не более 1 дня;
- рассмотрение заявления, подготовка ответа заявителю - не более 8 дней;

- выдача (направление) ответа заявителю - не более 1 дня.

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

- время ожидания в очереди и продолжительность приема заявителя у сотрудника управления для получения информации о ходе предоставления муниципальной 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 муниципальной услуги, не должно превышать 15 минут.

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

- Конституция Российской Федерации («Российская газета», 1993, № 237; 2008, № 267; 2009, № 7; «Собрание законодательства Российской Федерации», 2009, № 1, ст. 1, ст. 2, № 4, ст. 445, 2014, № 30 (ч. 1), ст. 4202);

- Федеральный закон «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);

- Федеральный закон «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 (часть I), ст. 6961; ст. 6981, 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);

- Федеральный закон «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);

- Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2006, № 31 (ч. 1), ст. 3448; 2011, № 15, ст. 2038, № 30, ст. 4600, 2010, № 31, ст. 4196; 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);

- Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2012, № 53 (ч. 1), ст. 7598; 2013, № 19, ст. 2326; № 23 ст. 2878; № 27 ст. 3462, № 30 (ч. 1), ст. 4036; № 48 ст. 6165, 2014, № 6, ст. 562, ст. 566 № 19, ст. 2289, ст. 2769; № 23, ст. 2930, 2933, № 26 (ч. 1), ст. 3388, № 30 (ч. 1), ст. 4257, ст. 4263);

- постановление Правительства Российской Федерации от 03.06.2013 № 466 «Об утверждении Положения о Министерстве образования и науки Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2013, № 23, ст. 2923; № 33, ст. 4386; № 37, ст. 4702; 2014, № 6, ст. 582; № 27, ст. 3736);

- 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 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» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2012, № 35, ст. 4829);

- 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 (2 ч.), ст. 6626; 2010, № 37, ст. 4777; 2012, № 2 ст. 375);

- 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);

- 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);

- Устав муниципального образования «Город Астрахань» («Горожанин», 2004, № 47; 2005, № 13; 2006, № 21; 2007, № 6, № 16; 2008, № 52; 2009, № 13, № 28; 2010, № 1, № 14 (1076), № 27, № 35 (1097); 2011, № 16, № 51; 2012, № 12; «Астраханский вестник», 2012, № 6; 2013, № 9; № 41; 2014, № 4);

- решение Городской Думы МО «Город Астрахань» от 17.04.2014 № 71 «Об утверждении Положения об управлении по образованию и науке администрации города Астрахани» (документ официально опубликован не был).

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Муниципальная услуга предоставляется на основании заявления о предоставлении муниципальной услуги.

2.6.2. Порядок подачи заявления для предоставления муниципальной услуги.

По выбору заявителя заявление представляется в управление или учреждение посредством личного обращения заявителя либо направления 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.

Для подачи заявителем заявления в электронной форме через региональный либо единый порталы применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение заявителем электронной формы заявления. В случае направления заявления в электронной форме, в том числе через региональный либо единый порталы, заявление должно быть заполнено в электронной форме согласно представленной на региональном либо едином порталах форме и подписано простой электронной подписью.

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

2.7.1. Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

2.7.1. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

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

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.9. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

Центральные входы в управление, учреждения оборудованы информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о месте нахождения управления, учреждений соответственно.

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

Помещение управления, учреждений 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.

2.10. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и условий ожидания приема;
- своевременное, полное информирование о муниципальной услуге;
- получение муниципальной услуги в электронной форме, а также в иных формах по выбору заявителя;
- соответствие должностных инструкций ответственных должностных лиц и (или) специалистов управления, учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной 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 муниципальной услуги осуществляется на основе анализа практики применения административного Регламента. Анализ практики применения административного Регламента проводится должностными лицами и (или) специалистами управления, учреждений один раз в год.

Результаты анализа практики применения административного Регламента размещаются в сети «Интернет» на официальном сайте органов местного самоуправления г. Астрахани www.astrgorod.ru, 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 муниципальной услуги в электронной форме.

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме через единый и региональный порталы обеспечивает:

- возможность подачи заявления в электронной форме с применением специализированного программного обеспечения в порядке, установленном подпунктом 2.6.2 пункта 2.6 Регламента;
- возможность получения заявителем сведений о ходе предоставления муниципальной услуги;
- получение заявителем результата предоставления муниципальной 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 муниципальной 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:

предоставление муниципальной услуги в части ознакомления участников ЕГЭ с полученными ими результатами:

- получение управлением протоколов с результатами экзаменов в ГБУ АО «ЦМО», направление информации в учреждения - 1 день;
- предоставление учреждениями информации о результатах ЕГЭ, информирование о местах и сроках подачи апелляций по результатам ЕГЭ - 1 день;

предоставление муниципальной услуги в части предоставления информации из федеральной базы данных результатов ЕГЭ заявителю:

- прием, регистрация заявления - не более 1 дня;
- рассмотрение заявления, подготовка ответа заявителю - не более 8 дней;
- выдача (направление) ответа заявителю - не более 1 дня.

3.2. Предоставление муниципальной услуги в части ознакомления участников ЕГЭ с полученными ими результатами.

3.2.1. Получение управлением протоколов с результатами экзаменов в ГБУ АО «ЦМО», направление информации в учреждения.

Основанием для начала исполнения данной 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 предоставление услуги.

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 учреждения, по акту приема-передачи (приложение 4 к административному Регламенту) для ознакомления участников ЕГЭ с полученными ими результатами ЕГЭ.

Ознакомление участников ЕГЭ с полученными ими результатами ЕГЭ осуществляется не позднее 3 рабочих дней со дня издания акта Рособнадзора об установлении минимального количества баллов по соответствующему общеобразовательному предмету и утверждения результатов ЕГЭ ГЭК.

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

Сроком исполнения данной административной процедуры является 1 день.

3.2.2. Предоставление учреждениями 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 учреждения.

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

После передачи протоколов должностное лицо и (или) специалист учреждения организует ознакомление участников ЕГЭ с информацией о результатах 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 муниципальной 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 управление, учреждение заявления.

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

При личном обращении заявителя должностное лицо и (или) специалист управления, учреждений, 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 управления, учреждений, ответственному за предоставление услуги.

При поступлении заявления по почте должностное лицо и (или) специалист управления, учреждений, 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 управления, учреждений, ответственному за предоставление услуги.

При поступлении заявления в электронной форме через единый, региональный портал должностное лицо и (или) специалист управления, 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 управления, ответственному за предоставление услуги.

Письменные обращения, полученные на личном приеме начальника управления, руководителя учреждения или иными должностными лицами и (или) специалистами управления, учреждений, а также устные обращения, занесенные в карточку личного приема заявителя, передаются в течение 1 дня должностному лицу и (или) специалисту управления, учреждений, ответственному за прием и регистрацию документов.

Результатом исполнения данного административного действия является регистрация должностным лицом и (или) специалистом управления, учреждений, ответственным за прием и регистрацию документов, заявления, направление его на визирование начальнику управления или руководителю учреждения.

Срок исполнения данного административного действия составляет не более 1 дня.

3.3.2. Рассмотрение заявления, подготовка ответа заявителю.

Основанием для начала исполнения данного административного действия является получение должностным лицом и (или) специалистом управления, учреждений, ответственным за предоставление услуги, зарегистрированного заявления с визой начальника управления или руководителя учреждения.

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

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

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 управления, исполнившего ответ на заявление. Письменный ответ на заявление подписывается начальником управления или руководителем учреждения.

Результатом исполнения данного административного действия является подписание начальником управления или руководителем учреждения письма, содержащего ответ заявителю на поставленные вопросы.

Срок исполнения данного административного действия составляет не более 8 дней.

3.3.3. Выдача (направление) ответа заявителю.

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

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

Должностное лицо и (или) специалист управления, учреждений 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, подписанного электронной цифровой подписью.

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.

4. Формы контроля за исполнением административного Регламента.

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами, при предоставлении муниципальной услуги и принятием решений осуществляет начальник управления.

4.2. Должностные лица и (или) специалисты управления, учреждений несут персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной 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 учреждения - должностное лицо и (или) специалист управления, ответственный за предоставление услуги;

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

4.3. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется начальником управления 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 (бездействие) должностных лиц и (или) специалистов управления, учреждений.

Периодичность проведения проверок носит плановый характер (осуществляется на основании внутренних инструкций или поручений начальника управления) 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 муниципальной услуги заявители имеют право запросить и получить, а должностные лица и (или) специалисты управления, учреждений обязаны им предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, относящимися к предоставлению муниципальной 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 направляют в управление предложения, рекомендации по совершенствованию качества и порядка предоставления муниципальной услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении должностными лицами и (или) специалистами управления, учреждений, ответственными за предоставление муниципальной услуги, положений административного Регламента, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

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

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия), решений управления, должностных лиц и (или) специалистов управления, учреждений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной 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 муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной 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 муниципальной 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, учреждений в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Жалоба на действия (бездействие) и решения должностного лица и (или) специалиста управления, учреждений (далее - жалоба) может быть подана в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме:

- по адресам 414024, г. Астрахань, ул. Б. Хмельницкого, 29; 414000, г. Астрахань, ул. Никольская, 1;

- по адресу электронной почты управления oso.kon@yandex.ru;

- посредством регионального портала <http://www.gosuslugi.astrobl.ru>;

- посредством единого портала <http://www.gosuslugi.ru>.

Жалобы на решения, принятые начальником управления, подаются вышестоящему должностному лицу.

Жалоба может быть подана в форме устного личного обращения к должностному лицу на личном приеме заявителей. Прием заявителей осуществляет начальник управления.

Прием проводится по предварительной записи, которая осуществляется ежедневно в приемной начальника управления. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность.

Содержание устной жалобы заносится в карточку личного приема заявителя. В случае если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя.

В остальных случаях дается письменный ответ.

В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.3. Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

- наименование муниципального органа, в который направляет жалобу, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица и (или) специалиста управления, учреждений решения и действия (бездействие) которого 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 (бездействии) управления, должностного лица и (или) специалиста управления, учреждений;

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

5.4. 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.

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

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

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.4 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.

5.6. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.4 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.

5.7. Жалоба, поступившая в управление, подлежит рассмотрению должностным лицом и (или) специалистом управления, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждений управления, должностных лиц и (или) специалистов управления, учреждений в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. 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 муниципальной 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.

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

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 и (или) специалиста управления, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную 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 и (или) специалисте управления, учреждений, 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 муниципальной услуги;

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы сотрудником органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.10. 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.

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

5.12. В случае, предусмотренном абзацем вторым подпункта 5.11, управление в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщает заявителю, направившему жалобу, об оставлении ее без ответа, если фамилия или почтовый адрес поддаются прочтению с указанием о недопустимости злоупотребления правом.

5.13. В случае если жалоба подана заявителем в управление, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение трех 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 рассмотрение органе.

Приложение 1

к административному Регламенту по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена»

Информация о местонахождении, телефонах, электронных адресах муниципальных образовательных учреждений

Наименование образовательного учреждения (в соответствии с уставом)	Адрес	Телефон	Адрес электронной почты
Муниципальные казенные учреждения			
Муниципальное казенное вечернее (сменное) общеобразовательное учреждение г. Астрахани «Открытая (сменная) общеобразовательная школа № 1»	414000, г. Астрахань, ул. Бэра/ Наб. 1 Мая, 7/41	51-93-06	osoch1@yandex.ru

Приложение 2 к административному Регламенту по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена»

Блок-схема административных процедур по предоставлению услуги Ознакомление участников ЕГЭ с результатами ЕГЭ

Получение результатов ЕГЭ из ГБУАО ЦМО
Направление результатов ЕГЭ в образовательные учреждения - в течение 1 дня
Ознакомление участников ЕГЭ с результатами ЕГЭ в учреждениях, информирование о местах и сроках апелляций по результатам ЕГЭ - 1 день

Предоставление информации
из федеральной базы данных результатов ЕГЭ заявителю

Прием и регистрация заявления должностным лицом и (или) специалистом управления, учреждений, ответственным за прием и регистрацию документов - не более 1 дня
Рассмотрение заявления должностным лицом и (или) специалистом управления, учреждений, ответственным за предоставление услуги, подготовка ответа - не более 8 дней
Передача (направление) ответа заявителю должностным лицом и (или) специалистом управления, учреждений, ответственным за прием и регистрацию документов - не более 1 дня

Приложение 3 к административному Регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление информации из федеральной базы
данных о результатах единого государственного экзамена»
Начальнику управления

_____ (ФИО/ наименование юридического лица)

Адрес проживания (фактический)

_____ Почтовый адрес (юридический адрес)

_____ Электронный адрес

_____ Контактный телефон

Заявление

Прошу предоставить следующую информацию:

- о результатах ЕГЭ.

Информацию прошу выдать _____

(указать способ передачи: лично заявителю,
уполномоченному лицу или отправить по почте
либо в электронном виде)

_____ (дата заполнения) (подпись)

Приложение 4 к административному Регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление информации из федеральной базы
данных о результатах единого государственного экзамена»

Акт приема-передачи

протоколов проверки результатов единого государственного экзамена

Настоящий акт составлен о том, что протоколы проверки результатов единого государственного
экзамена переданы в количестве _____ шт.

_____ (наименование общеобразовательного учреждения)

Сдал
Начальник отдела
общего образования и воспитания
управления по образованию и науке
администрации города Астрахани

(ФИО)

« _____ » _____ 20 __ г.

Принял
Руководитель
общеобразовательного
учреждения

(ФИО)

« _____ » _____ 20 __ г.

Приложение 5 к административному Регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление информации из федеральной базы
данных о результатах единого государственного экзамена»

Ведомость ознакомления выпускников

(наименование общеобразовательного учреждения)

с результатами единого государственного экзамена

№ п/п	Предмет	Дата сдачи ЕГЭ по предмету	ФИО (полностью) участника ЕГЭ	Класс, литер класса	Дата ознакомления	Время ознакомления	Наличие заявления на апелляцию	Подпись
1.								

Ответственный _____
(должность) (ФИО) (подпись)

Руководитель
общеобразовательного учреждения _____
(ФИО) (подпись)

МП