



**Управление образования администрации городского округа
город Елец Липецкой области Российской Федерации**

ПРИКАЗ

28.03.2017

№146

«О внесении изменений в приказ управления образования администрации города Ельца от 09.06.2014 №221 «Об утверждении Порядка предоставления услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные (за исключением дошкольных) программы» (с изменениями от 17.03.2016 №137)

По результатам мониторинга правоприменения, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Положением об Управлении образования администрации городского округа город Елец Липецкой области Российской Федерации

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести изменения в приказ управления образования администрации города Ельца от 09.06.2014 №221 «Об утверждении Порядка предоставления услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные (за исключением дошкольных) программы» (с изменениями от 17.03.2016 №137), изложив приложение к нему в новой редакции (прилагается).
2. Настоящий приказ вступает в силу с момента его подписания.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника управления образования администрации городского округа город Елец Липецкой области Российской Федерации О.В. Родионову.

Начальник управления образования администрации
городского округа город Елец

Г.А. Воронова

**ПОРЯДОК
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ
«ПРЕДСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРОВЕДЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ,
ОСВОИВШИХ ОСНОВНЫЕ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ (ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ ДОШКОЛЬНЫХ)
ПРОГРАММЫ»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Предмет регулирования Порядка

1. Порядок предоставления услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные (за исключением дошкольных) программы» (далее – Порядок) разработан в целях повышения качества предоставления услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные (за исключением дошкольных) программы» (далее – услуга), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении услуги.

Порядок определяет состав, последовательность и сроки выполнения действий (административных процедур) при предоставлении услуги.

Круг заявителей

2. Заявителями и получателями услуги являются заинтересованные в получении информации граждане, объединения граждан и юридические лица.

От имени заявителя могут выступать физические и юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени.

Требования к порядку информирования о предоставлении услуги

3. Информирование о предоставлении услуги осуществляется муниципальными общеобразовательными организациями городского округа

город Елец, учредителем которых является администрация городского округа город Елец, (далее – учреждения).

4. Информация о наименованиях, руководителях, местах нахождения, адресах сайтов, адресах электронной почты и телефонах учреждений указана в приложении 1 к настоящему Порядку.

5. Информация о предоставлении услуги размещается в информационно-коммуникационной сети «Интернет» (далее – сети «Интернет»):

– на официальном сайте администрации городского округа город Елец <http://elets-adm.ru>;

– на официальном сайте управления образования администрации городского округа город Елец <http://elets-edu.ru>;

– на официальных сайтах учреждений;

– на портале государственных и муниципальных услуг Липецкой области: <http://pgu48.ru>.

6. Информирование о предоставлении услуги осуществляется по следующим вопросам:

1) о нормативных правовых актах, регулирующих предоставление услуги;

2) о способах и порядке подачи заявления о предоставлении услуги (далее - заявление);

3) о способах порядке и сроках предоставления услуги;

4) о перечне документов, необходимых для предоставления услуги;

5) о месте нахождения и графике работы учреждения;

6) о номерах телефонов для получения информации о предоставлении услуги;

7) об адресах официальных сайтов администрации городского округа город Елец, управления образования администрации городского округа город Елец, учреждений в сети «Интернет» и адресах их электронной почты;

8) о досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействия) сотрудников учреждений при предоставлении услуги.

7. Требования к информации о предоставлении услуги:

1) актуальность;

2) своевременность;

3) четкость в изложении материала;

4) полнота;

5) наглядность форм подачи материалов;

6) удобство и доступность.

8. Письменный ответ на обращение о разъяснении порядка предоставления услуги должен содержать ответы на поставленные вопросы, должность, фамилию и инициалы руководителя учреждения, подписавшего ответ, а также фамилию, имя, отчество (при наличии последнего), номер телефона исполнителя.

В случае если в обращении не указаны фамилия обратившегося, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

9. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан сотрудники учреждений подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам о предоставлении услуги.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации об учреждении, фамилии, имени, отчестве (при наличии последнего), должности сотрудника учреждения, принявшего телефонный звонок. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

В конце консультирования сотрудник учреждения должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять.

Ответ на устное обращение (лично или по телефону) за консультацией должен содержать достоверную информацию о предоставлении услуги.

При отсутствии у сотрудника учреждения, принявшего звонок, возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому сотруднику учреждения или обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

С учетом возраста обратившегося и восприятия им информации максимальное время устной консультации (лично или по телефону) не превышает 10 минут.

10. На информационных стендах в помещениях учреждений, а также на официальных сайтах учреждений, управления образования администрации городского округа город Елец в сети «Интернет» размещается следующая информация:

- 1) текст настоящего Порядка;
- 2) извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению услуги;
- 3) адреса, номера телефонов, график работы, адрес электронной почты учреждения, адрес официального сайта в сети «Интернет», адрес портала государственных и муниципальных услуг Липецкой области;
- 4) перечень документов, которые заявитель должен представить для исполнения услуги;
- 5) образец заявления;
- 6) блок-схема последовательности административных процедур предоставления услуги (приложение 2 к настоящему Порядку);
- 7) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) сотрудников учреждений при предоставлении услуги.

11. На любом этапе предоставления услуги заявитель вправе получить сведения о ходе предоставления услуги в учреждении лично в часы приема заявителей либо в рабочее время по справочным телефонам учреждения.

12. Информация о порядке предоставления услуги предоставляется бесплатно.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

Наименование услуги

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

Наименование органа, предоставляющего услугу

14. Предоставление услуги осуществляют учреждения.

Результат предоставления услуги

15. Результатом предоставления услуги является получение заявителем информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные (за исключением дошкольных) программы.

Срок предоставления услуги

16. В случае обращения при личном приеме в устной либо в письменной форме услуга предоставляется в день обращения в течение 20 минут в присутствии заявителя.

17. В случае получения обращения в письменной (электронной) форме по почте услуга предоставляется в срок, не превышающий 1 рабочего дня со дня регистрации заявления в письменной форме.

Правовые основания предоставления услуги

18. Предоставление услуги осуществляется на основании следующих нормативных правовых актов:

1) Конституции Российской Федерации;

2) Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

3) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

4) Федерального закона от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

5) Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

6) Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

7) приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 30.08.2013 №1015 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования»;

8) приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 25.12.2013 №1394 «Об утверждении порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего образования»;

9) приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 26.12.2013 №1400 «Об утверждении порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего общего образования».

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления услуги, которые заявитель должен представить самостоятельно

19. Для получения услуги заявитель подает заявление согласно приложению 3.

20. Заявление может быть подано при личном приеме в учреждении в письменной или устной форме, а также в электронной форме.

При подаче заявления при личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Заявление в электронной форме подается с использованием электронной почты.

Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

21. Учреждение не вправе требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», настоящим Порядком.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами для предоставления услуги, которые заявитель вправе представить самостоятельно, так как они подлежат получению по средством межведомственного информационного взаимодействия

22. Документов, находящихся в распоряжении иных органов и организаций, для предоставления услуги не требуется.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов

23. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, является несоответствие запрашиваемой заявителем информации, содержащейся в заявлении, вопросам порядка проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные (за исключением дошкольных) программы.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги

24. Оснований для отказа в предоставлении услуги нет.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги

25. Обращение за предоставлением услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, не требуется.

Срок регистрации заявления

26. При личном обращении срок регистрации заявления при предоставлении услуги составляет не более 5 минут.

27. Заявление, поступившее в электронной форме, регистрируется в течение 5 минут.

Срок ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления услуги

28. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления не должен превышать 5 минут.

29. Ожидание в очереди при получении результата предоставления услуги не требуется.

Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении услуги

30. Предоставление услуги осуществляется бесплатно.

Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, к местам ожидания, местам для заполнения заявления, информационным стендам с образцом его заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

31. Приём граждан осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях учреждения.

Вход в здание учреждения оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию: полное наименование учреждения, место нахождения, режим работы.

Вход в здание учреждения и выход из него оборудуются лестницами с поручнями и пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

Лицам с ограниченными возможностями здоровья при необходимости работниками учреждений оказывается помощь при передвижении в помещениях.

32. Помещения учреждений для приема заявителей размещаются на первых этажах зданий учреждений, оборудуются расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски, табличками с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества (при наличии) сотрудника, осуществляющего прием, времени приема заявителей.

В помещениях для предоставления услуги на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников учреждений.

В учреждениях предусматривается оборудование мест общего пользования (туалетов), доступных, в том числе для инвалидов, и хранения верхней одежды посетителей.

33. Места, предназначенные для ожидания заявителей в очереди при подаче заявления, оборудуются стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их

размещения в здании, но не может составлять менее 3 мест, из них не менее 2 мест для инвалидов.

Места, предназначенные для заполнения заявления, оборудуются стульями и столами (стойками), в том числе столами, приспособленными для инвалидов, использующих кресла-коляски, и размещаются в стороне от входа для беспрепятственного подъезда и разворота колясок.

Места для заполнения заявлений обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими материалами, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, средства оказания первой медицинской помощи.

34. На территории, прилегающей к учреждению, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта посетителей, в том числе предусматривающая места для специальных автотранспортных средств инвалидов.

35. Текстовая информация о порядке предоставления услуги, предусмотренная пунктом 10 Порядка, размещается на информационном стенде в местах, предназначенных для ожидания приема и заполнения заявления.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны.

Оформление текстовой информации о предоставлении услуги на информационном стенде должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации заявителями. При размещении информационного стенда должен быть обеспечен свободный доступ к нему.

36. Рабочие места сотрудников учреждений, осуществляющих прием заявителей, должны быть оборудованы персональным компьютером, печатающим и сканирующим устройствами.

37. В целях обеспечения конфиденциальности сведений сотрудником учреждения одновременно ведется прием только одного заявителя.

В целях обеспечения доступности для инвалидов объектов, указанных в пунктах 31-35 настоящего Порядка, им обеспечиваются:

- 1) условия для беспрепятственного доступа к зданию и помещениям учреждения;
- 2) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположено учреждение, в том числе с помощью работника учреждения, а также входа и выхода из него, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски, и, при необходимости, с помощью работника учреждения;
- 3) сопровождение работником учреждения инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в помещениях учреждения;
- 4) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа к помещениям учреждения с учетом ограничений жизнедеятельности;

5) дублирование необходимой звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

6) допуск в помещения учреждения собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые установлены приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»;

7) оказание работниками учреждения помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению услуги наравне с другими лицами.

В случае невозможности полностью приспособить объекты, указанные в пунктах 31-35 настоящего Порядка, с учетом потребностей инвалидов собственник указанных объектов принимает меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, ее предоставление по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

Показатели доступности и качества предоставления услуги

38. Показателями доступности услуги являются:

1) возможность выбора заявителем формы обращения за предоставлением услуги (лично в учреждение, в электронной форме с использованием государственной информационной системой «Портал государственных и муниципальных услуг Липецкой области»;

2) открытый доступ к информации о порядке и сроках предоставления услуги, порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) сотрудников учреждения;

3) транспортная доступность к местам предоставления услуги;

4) доступность получения услуги для инвалидов.

39. Показателями качества предоставления услуги являются:

1) соблюдение сроков предоставления услуги в соответствии с Порядком;

2) полнота и достоверность предоставляемой заявителям информации;

3) соблюдение стандарта предоставления услуги;

4) соблюдение установленных сроков ожидания в очереди при подаче заявления;

5) доля заявителей, получивших услугу, от числа обратившихся;

6) отсутствие жалоб заявителей на решения и действия (бездействие) сотрудников учреждений при предоставлении услуги.

40. Заявитель взаимодействует с сотрудником учреждения при подаче заявления при личном приеме непосредственно в учреждении. Продолжительность взаимодействия – до 20 минут.

Особенности предоставления услуги

в многофункциональном центре и в электронной форме

41. Услуга в многофункциональном центре не предоставляется.

42. Услуга в электронной форме предоставляется с использованием электронной почты в момент обращения к соответствующей информационной системе при условии её работоспособности.

В случае обращения по электронной почте заявление может быть получено в течение всего рабочего времени учреждения.

Непосредственного взаимодействия между заявителем и сотрудником, ответственным за предоставление услуги, не требуется.

При направлении заявления в электронной форме обеспечивается возможность направления заявителю в электронной форме сообщения, подтверждающего его прием, или уведомления об отказе в приеме заявления.

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ, А ТАКЖЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОМ ЦЕНТРЕ

Исчерпывающий перечень административных процедур предоставления услуги

43. Предоставление услуги включает следующие административные процедуры:

- 1) прием заявления;
- 2) регистрация заявления;
- 3) предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные (за исключением дошкольных) общеобразовательные программы.

44. Блок-схема последовательности выполнения административных процедур предоставления услуги приведена в приложении 2 к настоящему Порядку.

Административные процедуры, установленные пунктом 43 настоящего Порядка, на базе многофункционального центра не выполняются.

Приём заявления

45. Основанием для начала административной процедуры «Приём заявления» является обращение заявителя.

46. В случае личного обращения заявителя в устной или письменной форме в учреждение сотрудник, ответственный за прием и регистрацию документов:

- 1) устанавливает личность заявителя;

2) проверяет наличие (отсутствие) оснований для отказа в приеме документов, установленных пунктом 23 Порядка.

47. Максимальный срок выполнения административных действий – 5 минут.

48. При установлении оснований, предусмотренных пунктом 23 Порядка, сотрудник учреждения, ответственный за прием и регистрацию документов:

1) объясняет заявителю содержание выявленных недостатков;

2) предлагает принять меры по их устранению.

Максимальный срок выполнения административных действий – 5 минут.

49. Результатом выполнения административной процедуры «Приём заявления» является приём заявления или отказ в приёме заявления.

50. Максимальный срок выполнения данной административной процедуры при личном приёме – 15 минут.

51. В случае обращения в электронной форме с использованием электронной почты заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, контактный телефон, суть обращения.

52. В случае обращения по электронной почте заявление может быть получено в течение всего рабочего времени учреждения при условии её работоспособности.

53. Максимальный срок выполнения административных действий – 5 минут.

54. При установлении оснований, предусмотренных пунктом 23 Порядка, сотрудник учреждения, ответственный за прием и регистрацию документов:

1) объясняет заявителю содержание выявленных недостатков;

2) предлагает принять меры по их устранению.

По электронному адресу, указанному в обращении, направляется уведомление об отказе в приёме заявления.

Максимальный срок выполнения административных действий – 5 минут.

55. Результатом выполнения административной процедуры «Приём заявления» является приём заявления или отказ в приёме заявления.

56. Максимальный срок выполнения данной административной процедуры при обращении в электронной форме с использованием электронной почты – 15 минут.

Регистрация заявления

57. Основанием для начала административной процедуры «Регистрация заявления» является принятое заявление.

58. Сотрудник учреждения, ответственный за прием и регистрацию документов, регистрирует заявление, поданное при личном приеме, путем

присвоения заявлению порядкового номера и внесения соответствующей записи в журнал регистрации входящей корреспонденции.

59. Максимальный срок выполнения административных действий – 5 минут.

60. Обращение, поступившее на электронную почту учреждения, распечатывается сотрудником, ответственным за прием и регистрацию документов, и регистрируется в день поступления в журнале регистрации обращений граждан.

По электронному адресу, указанному в обращении, направляется уведомление о приёме обращения.

61. Результатом выполнения административной процедуры «Регистрация заявления» является присвоение заявлению регистрационного номера, занесение соответствующей записи в журнал регистрации обращений в учреждении.

62. Максимальный срок выполнения административной процедуры «Регистрация заявления» при обращении в электронной форме с использованием электронной почты – 5 минут.

Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные (за исключением дошкольных) программы.

63. Основанием для начала выполнения административной процедуры «Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные (за исключением дошкольных) общеобразовательные программы» является зарегистрированное заявление.

64. В случае обращения при личном приеме в устной форме сотрудник учреждения, ответственный за предоставление услуги, предоставляет заявителю информацию по существу вопроса.

65. Максимальный срок выполнения административных процедуры – 15 минут.

66. В случае обращения заявителя в письменной форме, в электронной форме с использованием электронной почты обращение регистрируется сотрудником учреждения, ответственным за прием и регистрацию документов в день поступления в журнале регистрации обращений граждан, рассматривается руководителем и направляется в тот же день на исполнение сотруднику учреждения, ответственному за предоставление услуги.

67. Сотрудник учреждения, ответственный за предоставление услуги, осуществляет подготовку ответа в доступной для восприятия заявителем форме, содержание которого максимально полно отражает объем запрашиваемой информации.

68. В ответе на письменное обращение указывается фамилия, имя,

отчество (последнего - при наличии) сотрудника учреждения, ответственного за предоставление услуги и подготовившего ответ, а также номер телефона для справок.

69. Ответ на письменное обращение дается в течение 1 рабочего дня со дня регистрации.

70. Результатом исполнения административной процедуры является подготовка и предоставление заявителю информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные общеобразовательные и дополнительные (за исключением дошкольных) программы.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ПОРЯДКА

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением сотрудниками учреждения Порядка

71. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий при предоставлении услуги и принятием решений сотрудниками учреждения осуществляется руководителем учреждения путем проведения проверок.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги

72. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги осуществляется руководителем учреждения и включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, направленных на выявление и устранение нарушений прав заявителей при предоставлении услуги, а также рассмотрение обращений, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) сотрудников учреждения, ответственных за предоставление услуги.

73. Анализ, оценку и изучение деятельности руководителей учреждений за полнотой и качеством предоставления услуги осуществляет управление образования администрации городского округа город Елец на основании годового плана работы.

74. В случае поступления в управление образования администрации городского округа город Елец обращений, содержащих жалобы на нарушения прав и законных интересов заявителей, проверка полноты и качества предоставления учреждением услуги осуществляется на основании приказа управления образования администрации городского округа город Елец.

75. В соответствии с указанным приказом в течение 3 дней формируется комиссия, в состав которой включаются не менее 3 специалистов управления образования администрации городского округа город Елец.

Анализ полноты и качества предоставления услуги проводится в течение 3 дней.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Акт подписывается всеми членами комиссии.

76. В случае выявления нарушений прав заявителя в отношении виновных сотрудников учреждения принимаются меры дисциплинарного взыскания в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Ответственность сотрудников учреждений за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления услуги

77. Сотрудники учреждений, осуществляющие предоставление услуги, несут персональную ответственность:

- 1) за соответствие результатов рассмотрения заявления требованиям законодательства Российской Федерации,
- 2) за соблюдение сроков и последовательности выполнения административных действий, определенных Порядком.

78. Персональная ответственность сотрудников учреждений, осуществляющих предоставление услуги, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Требования к порядку и формам контроля за предоставлением услуги со стороны граждан, их объединений и организаций

79. Граждане, их объединения и организации вправе осуществлять контроль за предоставлением услуги путем получения информации о ходе ее предоставления, в том числе о сроках завершения административных процедур (действий).

80. Граждане, их объединения и организации вправе:

- 1) направлять замечания и предложения по улучшению доступности и качества предоставления услуги;
- 2) вносить предложения о мерах по устранению нарушений Порядка.

81. Руководители учреждений принимают меры к прекращению допущенных нарушений, устраняют причины и условия, способствующие совершению нарушений.

82. Информация о результатах рассмотрения замечаний и предложений граждан, их объединений и организаций доводится до сведения лиц, направивших эти замечания и предложения.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) УЧРЕЖДЕНИЯ, А ТАКЖЕ ЕГО СОТРУДНИКОВ

Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или)

действие (бездействие) учреждения и его сотрудников при предоставлении услуги

83. Заявитель имеет право на обжалование решений, действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги, в досудебном (внесудебном) порядке (далее – жалоба).

Предмет жалобы

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

- 1) нарушение срока регистрации заявления;
- 2) нарушение срока предоставления услуги;
- 3) требования у заявителя документов, не предусмотренных Порядком;
- 4) отказ в приеме заявления и документов, предоставление которых предусмотрено Порядком;
- 5) отказ в предоставлении услуги;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, настоящим Порядком;
- 7) отказ сотрудника учреждения, осуществляющего предоставление услуги, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, либо нарушения срока таких исправлений.

Должностные лица, уполномоченные на рассмотрение жалобы

85. Жалоба на решения и действия (бездействие) сотрудников учреждений, ответственных за предоставление услуги, рассматривается руководителем учреждения.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

86. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

Жалоба может быть направлена по почте, подана с использованием портала государственных и муниципальных услуг Липецкой области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

87. В жалобе должно быть указано:

- 1) наименование учреждения, предоставляющего услугу, а также должность, фамилия, имя, отчество сотрудника учреждения, решения, действия (бездействие) которого обжалуются;
- 2) фамилия, имя, отчество (при наличии последнего) заявителя, сведения о месте жительства, номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, сотрудника учреждения;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, сотрудника учреждения, предоставляющего услугу.

88. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы к жалобе либо их копии.

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

90. В случае если жалоба подается через уполномоченного представителя лица, претендующего на получение услуги, дополнительно предоставляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть предоставлена оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

91. При подаче жалобы в электронном виде доверенность представляется в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной подписью нотариуса с использованием средств электронной подписи не ниже класса КС1.

Сроки рассмотрения жалобы

92. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня за днем ее поступления.

Жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения в приеме заявления 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.

Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы

93. Оснований для приостановления рассмотрения жалобы не предусмотрено.

Перечень оснований для отказа в удовлетворении жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается

94. Основаниями для отказа в удовлетворении жалобы являются:

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

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

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же

заявителя и по тому же предмету жалобы.

95. Руководитель учреждения вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

Результат рассмотрения жалобы

96. Результатом рассмотрения жалобы является решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы руководитель учреждения принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по предоставлению информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные (за исключением дошкольных) общеобразовательные программы, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения.

97. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления руководитель учреждения незамедлительно информирует начальника управления образования администрации городского округа город Елец и направляет имеющиеся материалы в прокуратуру города Ельца.

Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

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

99. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование учреждения, предоставляющего услугу, а также должность, фамилия, имя, отчество (при наличии последнего) руководителя учреждения, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о сотруднике учреждения, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

3) фамилия, имя, отчество (при наличии последнего) заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае признания жалобы обоснованной, сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

100. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем учреждения.

Порядок обжалования решений по жалобе

101. Заявитель вправе обжаловать решение руководителя учреждения об отказе в удовлетворении жалобы начальнику управления образования администрации городского округа город Елец.

102. Заявитель вправе обжаловать решение начальника управления образования администрации городского округа город Елец об отказе в удовлетворении жалобы Главе городского округа город Елец.

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

103. Учреждение, его сотрудники обязаны предоставить заявителю информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

104. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется посредством размещения соответствующей информации в печатном виде на информационном стенде в учреждении, на официальных сайтах в сети «Интернет», с использованием информационного портала государственных и муниципальных услуг Липецкой области, посредством консультации при личном приеме, при письменном обращении по почте, включая электронную почту, с использованием средств телефонной связи.

Приложение 1
к Порядку предоставления муниципальной
услуги «Предоставление информации о
порядке проведения государственной
итоговой аттестации обучающихся,
освоивших основные и дополнительные
общеобразовательные (за исключением
дошкольных) программы»

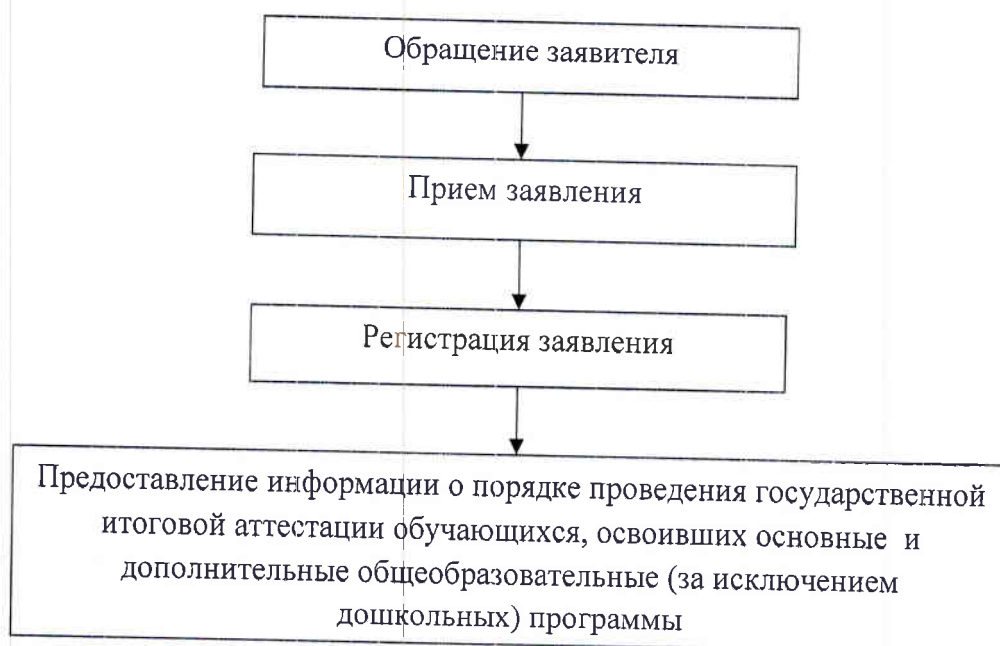
Информация
о наименованиях, руководителях, местах нахождения, адресах сайтов,
адресах электронной почты и телефонах учреждений

№ п/п	Наименование ОУ	ФИО руководителя (полностью)	Адрес местонахождения	Адрес сайта	Адрес электронной почты	Контактный телефон
1.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя школа № им. М.М. Пришвина»	Гришанова Ольга Васильевна	Липецкая обл., г. Елец, ул. Советская, д. 121; индекс: 399770	http://spelec.hostedu.ru	school01prishvin@mail.ru	8(47467) 2-73-46
2.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Лицей № 5 города Ельца»	Журавская Нина Михайловна	Липецкая обл., г. Елец, ул. Спутников, д. 9; индекс: 399783	http://licey-5.ucoz.ru	licey05@rambler.ru	8(47467) 2-40-51
3.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя школа № 8 города Ельца»	Магомедова Любовь Сергеевна	Липецкая обл., г. Елец, ул. А. Гайтеровой, д. 1-А; индекс: 399772	http://shkola8.myl.ru	mayskola8@yandex.ru	8(47467) 2-72-92
4.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя школа № 10 с углубленным изучением отдельных предметов»	Позняк Татьяна Владимировна	Липецкая обл., г. Елец, ул. Юбилейная, д. 7-А; индекс: 399774	http://shkola10-yelets.ucoz.ru	elschool10@mail.ru	8(47467) 5-46-71
5.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гимназия № 11 города Ельца»	Зацепина Марина Викторовна	Липецкая обл., г. Елец, ул. Радиотехническая, д. 3; индекс: 399774	http://gimnaziya11.ru	elgm11@yandex.ru	8(47467) 4-07-43
6.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя школа № 12 г. Ельца»	Полунин Сергей Иванович	Липецкая обл., г. Елец, микр. Александровский, д. 15; индекс: 399778	http://schoola12.ucoz.ru	shkola1212@yandex.ru	8(47467) 5-78-92
7.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Основная школа № 15 г. Ельца»	Роддугина Ирина Анатольевна	Липецкая обл., г. Елец, ул. Мира, д. 83; индекс: 399774	http://elschool15.ucoz.ru	elschool15@yandex.ru	8(47467) 2-46-75
8.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Основная школа № 17 им. Т.Н. Хренникова»	Стрельников Антон Борисович	Липецкая обл., г. Елец, ул. А. Оборотова, д. 4; индекс: 399771	http://elschool17.ucoz.net	school17@yandex.ru	8(47467) 6-42-39
9.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя школа № 2 г. Ельца»	Красова Светлана Васильевна	Липецкая обл., г. Елец, ул. Известковая, д. 71; индекс: 399785	http://elschool23.ucoz.ru	elschool23@mail.ru	8(47467) 2-60-14, 4-31-94
10.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя школа № 24 г. Ельца»	Соцкая Маргарита Юрьевна	Липецкая обл., г. Елец, ул. Гагарина, д. 20-А; индекс: 399774	http://elschool24.ru	shkola24elets@mail.ru	8(47467) 6-29-09
11.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гимназия № 97 г. Ельца»	Пирогова Вера Алексеевна	Липецкая обл., г. Елец, ул. Клубная, д. 10; индекс: 399774	http://mboug-97.ucoz.ru	MOUGi-97@yandex.ru	8(47467) 4-65-36
12.	Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Школа № 18 города Ельца»	Анчуков Игорь Петрович	Липецкая обл., г. Елец, ул. Кротевича, д. 6-А; индекс: 399776	http://www.b2bsky.ru	vsosh_g_elets@mail.ru	8(47467) 6-70-40

Приложение 2
к Порядку предоставления муниципальной
услуги «Предоставление информации о
порядке проведения государственной
итоговой аттестации обучающихся,
освоивших основные и дополнительные
общеобразовательные (за исключением
дошкольных) программы»

БЛОК-СХЕМА

последовательности действий при предоставлении услуги
«Предоставление информации о порядке проведения государственной
итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные
общеобразовательные программы»



Приложение 3
к Порядку предоставления муниципальной
услуги «Предоставление информации о
порядке проведения государственной
итоговой аттестации обучающихся,
освоивших основные и дополнительные
общеобразовательные (за исключением
дошкольных) программы»

Директору

_____ (наименование учреждения)

_____ (фамилия и инициалы директора)

_____ (Ф.И.О. заявителя полностью)

_____ (адрес регистрации)

паспорт серия _____ № _____

выдан _____ (кем, когда)

контактный телефон _____

заявление.

Прошу предоставлять мне информацию _____

о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные

общеобразовательные (за исключением дошкольных) программы

(изложить запрашиваемую информацию в рамках предоставления услуги)

Информацию о возможности предоставления услуги прошу сообщить:

лично

по электронной почте _____

(адрес электронной почты)

по почте на адрес _____

(почтовый индекс, субъект РФ, населенный пункт, улица, дом)

_____ (дата)

_____ (подпись заявителя)

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие на обработку (сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение) сведений, указанных в настоящем заявлении и прилагаемых документах, с целью выдачи мне необходимой информации.

Согласие на обработку персональных данных может быть отозвано мной в любой момент по письменному заявлению.

_____ (дата)

_____ (подпись заявителя)