

Административный регламент

предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена (далее – регламент)

1. Общие положения

- 1.1. Регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена (далее – муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности муниципальной услуги; установления единых правил предоставления информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена; определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.
- 1.2. Заявителями при получении муниципальной услуги являются физические лица – обучающиеся муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа № 9» (далее – общеобразовательное учреждение), сдавшие единый государственный экзамен (далее – ЕГЭ).
- 1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги.
 - 1.3.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляют директор общеобразовательного учреждения или специалист, назначенный директором общеобразовательного учреждения ответственным за предоставление муниципальной услуги (далее – ответственный специалист).
 - 1.3.2. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги заявитель может обратиться в общеобразовательное учреждение: лично, с использованием средств телефонной связи или средств электронного информирования.
 - 1.3.3. Местонахождение учреждения и его почтовый адрес:
666683, Иркутская область, город Усть-Илимск, улица Карла Маркса, 7.
Телефон/факс: 8(39535) 59123, телефон: 8(39535) 59946.
Официальный сайт МБОУ СОШ № 9: <http://uischool9.ucoz.ru>
Адрес электронной почты МБОУ СОШ № 9: uischool9@mail.ru
 - 1.3.4. График приема заявителей:

Понедельник	- с 9.00 до 12.00, с 14.00 до 16.00
Вторник	- с 9.00 до 12.00, с 14.00 до 16.00
Среда	- с 9.00 до 12.00, с 14.00 до 16.00
Четверг	- с 9.00 до 12.00, с 14.00 до 16.00
Пятница	- с 9.00 до 12.00, с 14.00 до 16.00
 - 1.3.5. На информационном стенде, расположенном в помещении общеобразовательного учреждения, предназначенном для приёма, а также на официальном сайте учреждения размещается следующая информация:
 - сведения о местонахождении, почтовом адресе общеобразовательного учреждения, справочных телефонах, времени работы и приёма заявителей;
 - текст настоящего административного регламента с приложениями (полная версия - на официальном сайте школы; извлечения из административного регламента - на информационном стенде);
 - блок-схема предоставления муниципальной услуги (Приложение № 1);
 - образец заявления (Приложение № 2);
 - уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги (Приложение № 3).
 - 1.3.6. Законодательством предусмотрена возможность получения муниципальной услуги через информационные системы:
 - единый портал государственных и муниципальных услуг (функций): <http://www.gosuslugi.ru>;
 - МФЦ: <http://www.mfc38.ru>;
 - официальный сайт Администрации города Усть-Илимска: <http://www.ust-ilimsk.ru>;
 - официальный сайт МБОУ СОШ № 9: <http://www.uischool9.ru>

- официальный сайт министерства образования и науки Российской Федерации – <http://www.минобрнауки.рф>
- официальный сайт министерства образования Иркутской области – <http://www.38edu.ru>

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. *Наименование муниципальной услуги.*

Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги (Приложение № 1 к настоящему регламенту).

2.2. *Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.*

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 9» (МБОУ СОШ № 9) (далее – общеобразовательное учреждение).

В предоставлении муниципальной услуги участвуют: Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки (далее – Рособрнадзор), Государственная экзаменационная комиссия Иркутской области (далее – ГЭК ИО), Областное государственное автономное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования «Институт развития образования» (далее – ИРО), «Муниципальное казенное учреждение «Центр развития образования» (далее – Центр), подведомственное Управлению образования Администрации города Усть-Илимска (далее – Управление образования).

2.3. *Результат предоставления муниципальной услуги*

Предоставление заявителям информации из федеральной базы данных о результатах ЕГЭ.

2.4. *Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.*

- Федеральный закон от 29.12.2012г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»
- Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
- Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 25.12.2013 №1394 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по общеобразовательным программам основного общего образования»
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 26.12.2013 №1400 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по общеобразовательным программам среднего общего образования»
- Постановление Администрации города Усть-Илимска от 23.01.2012 N 18 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена»
- Постановление Администрации города Усть-Илимска от 04.07.2012г. N 507 «О внесении изменений в постановление Администрации города Усть-Илимска от 23.01.2012г. № 18»
- Постановление Администрации города Усть-Илимска от 02.08.2013г. № 559 «О внесении изменений в Административный регламент предоставления муниципальной услуги муниципального образования город Усть-Илимск по предоставлению информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена, утвержденный постановлением Администрации города Усть-Илимска от 23.01.2012г. № 18»
- Настоящий регламент.

2.5. *Срок предоставления муниципальной услуги.*

- #### 2.5.1.
- Предоставление информации заявителям о результатах ЕГЭ производится общеобразовательным учреждением на основании протокола Государственной

экзаменационной комиссии Иркутской области (далее – ГЭК ИО) в уведомительном и заявительном порядке.

- 2.5.2. Информирование заявителей производится общеобразовательным учреждением в обязательном порядке без обращения заявителей (в уведомительном порядке) в срок не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня издания акта Рособрнадзора об установлении минимального количества баллов по соответствующему общеобразовательному предмету.
- 2.5.3. Заявители вправе обратиться с устным обращением или письменным заявлением в общеобразовательное учреждение для получения муниципальной услуги (заявительный порядок). В этом случае срок предоставления муниципальной услуги составляет: при устном обращении – в день обращения заявителя; при подаче письменного заявления – в течение 10 дней со дня регистрации заявления
- 2.5.4. Срок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах составляет не более 3 рабочих дней со дня обращения заявителя.
- 2.6. *Максимальный срок ожидания в очереди для устного обращения или подачи письменного заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.*
 - 2.6.1. При личном обращении в общеобразовательное учреждение максимальное время ожидания в очереди с устным обращением или для подачи и регистрации письменного заявления, или ожидание ответственного специалиста общеобразовательного учреждения не может превышать 30 (тридцать) минут.
 - 2.6.2. Продолжительность устного ответа ответственного специалиста общеобразовательного учреждения составляет не более 30 (тридцати) минут. На усмотрение заявителя при устном обращении ответ ему может быть представлен в письменной форме в течение 10 (десяти) дней со дня регистрации устного обращения.
 - 2.6.3. При подаче письменного заявления информация предоставляется заявителю в течение 10 (десяти) дней со дня регистрации заявления.
- 2.7. *Срок и порядок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги.*
 - 2.7.1. Заявление, направленное в общеобразовательное учреждение почтовым отправлением, по электронной почте, факсом или полученное при личном обращении заявителя, регистрируется в журнале регистрации входящей корреспонденции.
 - 2.7.2. Максимальный срок выполнения действий при регистрации устного обращения специалистом, ответственным за регистрацию заявлений, составляет не более 15 (пятнадцати) минут. Письменные заявления, поступившие по почте, электронной почте, факсом регистрируются специалистом, ответственным за регистрацию заявлений, в день поступления
 - 2.7.3. Максимальный срок выполнения действий при ответе на устное обращение не более 30 (тридцати) минут. Заявитель может оформить письменное заявление.
- 2.8. *Исчерпывающий перечень документов для предоставления муниципальной услуги.*

Для получения муниципальной услуги в заявительном порядке заявители обращаются в общеобразовательное учреждение с устным обращением или письменным заявлением. Заявление оформляется в свободной форме и не должно содержать нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц общеобразовательного учреждения, а также членов их семей; текст заявления должен поддаваться прочтению; фамилия, имя, отчество заявителя должны быть указаны полностью и соответствовать паспортным данным; письменное заявление должно быть подписано заявителем и содержать дату написания заявления; заявление в электронной форме должно содержать почтовый или электронный адрес заявителя для направления ответа. Иных документов для получения муниципальной услуги не требуется.
- 2.9. *При предоставлении муниципальной услуги общеобразовательное учреждение не вправе требовать от заявителя:*
 - представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов, предоставляющих муниципальную услугу, постоянно действующих исполнительных органов Администрации города Усть-Илимска, и организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Иркутской области, муниципальными правовыми актами.
- 2.10. *Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приёме заявления.*
В приеме заявления может быть отказано по следующим основаниям:
- заявление содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников общеобразовательного учреждения, а также членов их семей;
 - текст заявления не поддается прочтению.
- 2.11. *Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.* Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является поступление обращения от лица, не имеющего права на получение информации из федеральной базы данных о результатах ЕГЭ.
- 2.12. *Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги.*
Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.
- 2.13. *Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.*
Прием заявителей осуществляется в помещении общеобразовательного учреждения. Помещение для оказания муниципальной услуги оснащено столом, стульями, шкафами для документов, компьютером с возможностью печати и выхода в Интернет. Место для приема заявителей оборудовано местом для оформления документов (стул, стол), бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями. Помещение, предназначенное для ожидания приёма, оборудовано стендом, на котором размещается соответствующая информация. Место ожидания и приёма заявителей соответствует санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам, оборудовано противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.
- 2.14. *Показатели доступности и качества муниципальной услуги.*
- 2.14.1. Качественными показателями доступности муниципальной услуги являются:
- простота и ясность изложения информационных документов;
 - наличие различных каналов получения информации о предоставлении услуги, использование информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, с возможностью их копирования;
 - доступность работы с представителями лиц, получающих услугу.
- 2.14.2. Количественными показателями доступности муниципальной услуги являются:
- короткое время ожидания услуги;
 - удобный график работы учреждений, предоставляющих муниципальную услугу;
 - удобное территориальное расположение учреждений, предоставляющих муниципальную услугу.
- 2.14.3. Качественными показателями качества муниципальной услуги являются:
- точность исполнения муниципальной услуги;
 - профессиональная подготовка должностных лиц, осуществляющих предоставление муниципальной услуги;
 - высокая культура обслуживания заявителей;
 - минимальное количество взаимодействий заявителя с должностными лицами.
- 2.14.4. Количественными показателями качества муниципальной услуги являются:
- строгое соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
 - количество обоснованных обжалований решений учреждений, предоставляющих муниципальную услугу.
- Главным критерием доступности и качества оказания муниципальной услуги является удовлетворенность заявителей результатом предоставления муниципальной услуги и отсутствие жалоб.

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. Перечень административных процедур по предоставлению муниципальной услуги:

- предоставление информации заявителям из федеральной базы данных о результатах ЕГЭ в уведомительном порядке;
- прием устного обращения или письменного заявления и его регистрация;
- рассмотрение устного обращения или письменного заявления;
- направление письменного ответа.

Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги приведено на блок-схеме (Приложение № 1).

3.2. Административная процедура - предоставление информации заявителям из федеральной базы данных о результатах ЕГЭ в уведомительном порядке

3.2.1. Последовательность и сроки выполнения административной процедуры:

- основанием для начала административной процедуры является поступление в общеобразовательное учреждение протокола ГЭК ИО об утверждении результатов ЕГЭ по каждому образовательному предмету;
- ответственным за организацию предоставления информации заявителям из федеральной базы данных о результатах ЕГЭ в уведомительном порядке является директор общеобразовательного учреждения;
- ответственным за предоставление информации заявителям из федеральной базы данных о результатах ЕГЭ в уведомительном порядке является специалист, назначенный директором общеобразовательного учреждения;
- заявитель после уведомления лично знакомится с протоколом и своим результатом ЕГЭ;
- на личное ознакомление заявителей с полученными результатами ЕГЭ отводится время не более 15 минут.

3.2.2. Предоставление информации заявителям из федеральной базы данных о результатах ЕГЭ в уведомительном порядке производится в общеобразовательном учреждении по каждому образовательному предмету в срок не позднее 3 рабочих дней со дня издания распоряжения Рособнадзора об установлении минимального количества баллов по соответствующему образовательному предмету.

3.2.3. Критерии принятия решения:

- поступление в общеобразовательное учреждение протокола ГЭК ИО об утверждении результатов ЕГЭ;
- требования нормативных правовых актов к срокам предоставления информации в уведомительном порядке заявителям.

3.2.4. Результатом административной процедуры является предоставление информации заявителям из федеральной базы данных о результатах ЕГЭ в уведомительном порядке.

3.2.5. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является внесение заявителем личной подписи в протокол ГЭК ИО об утверждении результатов ЕГЭ на бумажном носителе.

3.3. Административная процедура - прием устного обращения или письменного заявления и его регистрация

3.3.1. Последовательность и сроки выполнения административной процедуры:

- основанием для начала административной процедуры является поступление в общеобразовательное учреждение устного обращения или письменного заявления, направленного почтовым отправлением, по электронной почте, факсом или полученное при личном обращении заявителя;
- ответственным за организацию приема устных обращений или письменных заявлений является директор общеобразовательного учреждения;
- ответственным за прием устных обращений или письменных заявлений является специалист, назначенный директором общеобразовательного учреждения;

- ответственный специалист проверяет соответствие заявления требованиям, указанным в пункте 2.8. настоящего регламента.
- 3.3.2. При установлении факта несоответствия заявления требованиям, указанным в пункте 2.8. настоящего регламента, в его приеме отказывается:
 - при личном обращении – заявление возвращается сразу же заявителю с предоставлением возможности его переоформления;
 - при обращении посредством почты, электронной почты, факса – заявление возвращается заявителю в течение 3 дней со дня даты его получения с указанием причин возврата.
- 3.3.3. При приеме документов специалист общеобразовательного учреждения, ответственный за прием устных обращений или письменных заявлений, вносит в регистрационный журнал запись о приеме устного обращения или письменного заявления в соответствии с правилами делопроизводства.
- 3.3.4. Регистрация заявления осуществляется:
 - при личном обращении – в течение 15 минут;
 - при обращении посредством почты, в том числе электронной, факсом – в день поступления заявления.
- 3.3.5. Критерии принятия решения: соответствие заявления требованиям, установленным в пункте 2.8. настоящего регламента
- 3.3.6. Результатом административной процедуры является прием и регистрация устного обращения или письменного заявления в журнале регистрации входящей корреспонденции или отказ в приеме заявления.
- 3.3.7. Результат выполнения административной процедуры фиксируется в виде записи о приеме заявления в журнале регистрации входящей корреспонденции.

3.4. Административная процедура - рассмотрение устного обращения или письменного заявления

- 3.4.1. Последовательность и сроки выполнения административной процедуры:
 - основанием для начала административной процедуры является непосредственно устное обращение или поступившее письменное заявление, направленное почтовым отправлением, по электронной почте, факсом или полученное при личном обращении заявителя;
 - ответственным за организацию рассмотрения устного обращения или письменного заявления является директор общеобразовательного учреждения;
 - ответственным за рассмотрение устного обращения или письменного заявления является специалист, назначенный директором общеобразовательного учреждения;
 - устное обращение заявителя рассматривается непосредственно на приеме у директора общеобразовательного учреждения или ответственного специалиста. По результатам рассмотрения устного обращения заявителю дается устный ответ по существу обращения. На усмотрение заявителя ответ ему может быть представлен в письменной форме в течение 10 дней со дня устного обращения;
 - по результатам рассмотрения письменного заявления, готовится ответ по существу обращения в течение 10 дней со дня поступления письменного заявления;
- 3.4.2. Критерии принятия решения:
 - устное обращение или письменное заявление от лица, сдавшего ЕГЭ и имеющего право на получение результата;
 - распоряжение Рособнадзора об установлении минимального количества баллов по соответствующему образовательному предмету;
 - поступление в общеобразовательное учреждение протокола ГЭК ИО с результатами ЕГЭ по соответствующему образовательному предмету.
- 3.4.3. Результатом административной процедуры является устный ответ по существу устного обращения или подготовка заявителю на его письменное заявление ответа в письменной форме.
- 3.4.4. Результат выполнения административной процедуры фиксируется в виде записи в журнале исходящей корреспонденции по существу устного обращения или ответ заявителю в письменной или электронной форме, подготовленный директором общеобразовательного учреждения или ответственным специалистом.

3.5. Административная процедура - направление ответа заявителю

3.5.1. Последовательность и сроки выполнения административной процедуры:

- основанием для начала административной процедуры является подготовленный в письменной или электронной форме ответ заявителю;
- ответственным за направление ответа заявителю является директор общеобразовательного учреждения или специалист, назначенный директором;
- ответ в письменной или электронной форме регистрируется в журнале исходящей корреспонденции и направляется заявителю по адресу, указанному в заявлении, электронном обращении;
- заявитель на свое усмотрение может лично получить письменный ответ в общеобразовательном учреждении.

3.5.2. Максимальный срок выполнения административной процедуры – один день.

3.5.3. Критерии принятия решения: наличие подготовленного ответа в письменной или электронной форме для отправки заявителю.

3.5.4. Результатом административной процедуры является направление письменного ответа заявителю.

3.5.5. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является запись в журнале исходящей корреспонденции о направлении заявителю ответа в письменной или электронной форме.

3.6. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

3.6.1. Заявитель вправе получить муниципальную услугу в электронной форме.

3.6.2. Для получения муниципальной услуги в электронной форме заявитель должен иметь электронные технические средства с доступом в сеть Интернет (персональный компьютер, сотовый телефон и другие) и печатающее устройство (последнее – по возможности).

3.6.3. Заявление о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме подается через следующие электронные системы:

- единый портал государственных и муниципальных услуг (функций): <http://www.gosuslugi.ru>;
- МФЦ: <http://www.mfc38.ru>;
- официальный сайт Администрации города Усть-Илимска: <http://www.ust-ilimsk.ru>;
- официальный сайт МБОУ СОШ № 9: <http://www.uischool9.ru>
- официальный сайт министерства образования и науки Российской Федерации – <http://www.минобрнауки.рф>
- официальный сайт министерства образования Иркутской области – <http://www.38edu.ru>

3.6.4. Для подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме заявитель выполняет вход в соответствующую электронную систему и далее осуществляет последовательность действий, предусмотренную используемым электронным ресурсом для подачи заявления в электронной форме.

3.6.5. Заявление регистрируется автоматически в соответствующей электронной системе.

3.6.6. Ответ заявителю направляется в виде электронного сообщения по электронному адресу, указанному в заявлении. Ответ в электронной форме заявитель может самостоятельно перевести на бумажный носитель посредством печатающего устройства.

3.6.7. Критерии принятия решения:

- наличие заявления о предоставлении муниципальной услуги в электронной форме от лица, сдавшего ЕГЭ и имеющего право на получение результата;
- наличие распоряжения Рособнадзора об установлении минимального количества баллов по соответствующему образовательному предмету;
- поступление в общеобразовательное учреждение протокола ГЭК ИО с результатами ЕГЭ по соответствующему образовательному предмету.

3.6.8. Результатом предоставления муниципальной услуги в электронной форме является направление заявителю ответа в электронной форме.

- 3.6.9. Способом фиксации результата муниципальной услуги в электронной форме является запись в регистрационном журнале на бумажном носителе о направлении заявителю ответа в электронной форме.
- 3.6.10. Рособрнадзор размещает информацию о предварительных итогах ЕГЭ по каждому образовательному предмету на сайте <http://www.ege.edu.ru>.
- Предварительные итоги ЕГЭ размещаются на указанном сайте до момента подписания распоряжения Рособрнадзора об установлении минимального количества баллов по соответствующему образовательному предмету и протокола ГЭК об утверждении результатов ЕГЭ.
 - Для получения информации о предварительных итогах ЕГЭ в электронной форме заявители обращаются с запросом по указанному адресу сайта, по требованию электронной системы вводят свои персональные данные и получают информацию о своих результатах ЕГЭ в электронной форме. Ответ на запрос в электронной форме заявитель может самостоятельно перевести на бумажный носитель посредством печатающего устройства.
 - Максимальный срок предоставления информации из федеральной базы данных о предварительных итогах ЕГЭ в электронной форме не регламентируется и зависит от времени автоматической обработки запроса на сервере Рособрнадзора, скорости работы сервера и скорости доступа в сеть Интернет.
- 3.6.11. Заявители вправе самостоятельно получить информацию о своих результатах ЕГЭ по каждому образовательному предмету на сайте ИРО - <http://www.iro38.ru/>.
- Информацию на сайте заявитель может получить в следующем порядке:
 - 1) в правом поле кликнуть по пиктограмме «ЕГЭ» либо в горизонтальном меню выбрать раздел «Госзадания» - подраздел «ЕГЭ», затем в левом вертикальном меню выбрать раздел «ЕГЭ» и кликнуть по строке «Результаты ЕГЭ-ГИА»;
 - 2) из появившегося перечня классов и этапов ЕГЭ следует выбрать подходящую строку одним кликом;
 - 3) в проявившейся таблице следует выбрать дату и предмет и кликнуть в соответствующей графе «результат»;
 - 4) после этого необходимо ввести данные своего паспорта и предложенный защитный код, затем кликнуть по кнопке «посмотреть результат»;
 - 5) на экране появится запрошенный результат ЕГЭ.
 - Письменное заявление на предоставление услуги через сайт ИРО и проставление электронной подписи не требуется.
 - Максимальный срок предоставления информации из федеральной базы данных о результатах ЕГЭ на сайте ИРО в электронной форме не регламентируется и зависит от времени автоматической обработки запроса на сервере ИРО, скорости работы сервера и скорости доступа в Интернет.
 - Письменный ответ заявителю не направляется. Ответом является информация предоставленная заявителю через сайт ИРО в электронном виде, которую заявитель может самостоятельно распечатать на бумажный носитель или сохранить в электронном виде.

4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

- 4.1. Контроль за порядком и качеством предоставления муниципальной услуги, в том числе за исполнением настоящего регламента, организует и осуществляет директор общеобразовательного учреждения в отношении должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.
- 4.2. Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает:
 - выявление и устранение нарушений порядка и сроков предоставления муниципальной услуги;
 - рассмотрение жалоб заявителей на решения, действия (бездействия) должностных лиц общеобразовательного учреждения, ответственных за предоставление муниципальной услуги.
- 4.3. Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность:
 - за выполнение административных процедур (действий) в соответствии с настоящим регламентом;
 - за несоблюдение последовательности административных процедур (действий) и сроков их выполнения, установленных настоящим регламентом;
 - за достоверность информации, представляемой в ходе информирования заявителей о предоставлении муниципальной услуги.
- 4.4. Должностные лица, по вине которых допущены нарушения прав заявителей при предоставлении муниципальной услуги, в том числе нарушения положений настоящего регламента и нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги

- 5.1. Заявители имеют право обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:
 - нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
 - нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
 - требование у заявителя документов, не предусмотренных настоящим регламентом для предоставления муниципальной услуги;
 - отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено настоящим регламентом для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
 - отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания для отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Иркутской области, муниципального образования город Усть-Илимск, Управления образования Администрации города, МБОУ СОШ № 9;
 - затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Иркутской области, муниципального образования город Усть-Илимск, Управления образования Администрации города, МБОУ СОШ № 9;
 - отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах или нарушение установленного срока таких исправлений.
- 5.2. При личном обращении и подаче жалобы заявитель предоставляет удостоверяющий его личность документ в соответствии с законодательством РФ. Представитель заявителя обязан предоставить документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.
- 5.3. Жалоба подается в письменной форме на имя директора в МБОУ СОШ № 9 (666683, Иркутская область, г.Усть-Илимск, ул.Карла Маркса, 7) заявителем лично или с

использованием средств почтовой или электронной связи согласно графику приема заявителей (п.1.3.4 настоящего регламента).

5.3.1. В случае нарушений, вследствие принятых решений действий (бездействия) должностных лиц общеобразовательного учреждения, жалоба подается на имя начальника Управления образования в письменной форме на бумажном носителе в Управление образования (666683, Иркутская область, г.Усть-Илимск, ул.Мечтателей, 28).

5.4. Жалоба должна содержать:

- наименование общеобразовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер(а) контактного телефона, адрес(а) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- сведения об обжалуемом решении и действии (бездействии) ответственного специалиста по предоставлению муниципальной услуги общеобразовательного учреждения, в том числе фамилию, имя, отчество лица, решение и действие (бездействие) которого обжалуются;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) ответственных специалистов общеобразовательного учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы, изложенные в жалобе, либо их копии.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении жалобы или об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме официального письма и подлежит подписанию начальником Управления образования или директором общеобразовательного учреждения.

При удовлетворении жалобы принимаются исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством РФ.

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

5.7. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование должности, фамилия, имя, отчество (при наличии) лица, принявшего решение по жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- основания для принятия решения по жалобе;
- принятое решение по жалобе;
- 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.

5.8. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается соответствующим должностным лицом.

5.9. Отказ в удовлетворении жалобы предусмотрен в следующих случаях:

- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством РФ;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.10. Жалоба остается без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и/или почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

БЛОК-СХЕМА
предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена



Директору МБОУ СОШ № 9

(ФИО заявителя)

проживающего по адресу:

город _____

улица _____

дом _____

квартира _____

тел. _____

Адрес эл. почты _____

заявление.

Прошу предоставить информацию о результатах ГИА/ ЕГЭ участника _____

(указать ФИО полностью)

Информацию прошу предоставить (нужное подчеркнуть): мне лично в форме документа на бумажном носителе / направить по электронной почте в форме электронного документа.

« ___ » _____ 20__ г.

Подпись

Уведомление
заявителю об отказе в предоставлении муниципальной услуги

Уведомляем Вас о том, что МБОУ СОШ № 9 не может предоставить Вам услугу (информацию) в связи _____

(указать причину отказа)

в соответствии с Вашим заявлением от _____

(дата подачи заявления)

Дата

(Должность специалиста)

(Подпись)