

УТВЕРЖДАЮ:

Директор МБОУ «Гимназия №41»

_____ И.В.Григорьева
№33/1 от «11» февраля 2014 г.

РЕГЛАМЕНТ

услуги «Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена»,
оказываемой
муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением
«Гимназия №41»

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования регламента:

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

1.2. Услуга «Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена» предоставляется муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением «Гимназия №41» (далее – Учреждение).

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

1.4. Получателями услуги являются (далее - заявители):

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

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

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

1.5.1. Сведения о месте нахождения образовательного учреждения:

Наименование учреждения: **муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Гимназия №41».**

Юридический адрес: **Российская Федерация, 650066, город Кемерово, проспект Ленина, 62 «Б».**

Фактический адрес: **Российская Федерация, 650066, город Кемерово, проспект Ленина, 62 «Б».**

Факс: **(8-384-2) 52-24-92**

Адрес электронной почты учреждения: **gimn41@mail.ru**

Адрес официального сайта учреждения: **gimnasium41.webnode.ru**

Контактные телефоны: **(8-384-2) 52-24-92**

Режим работы: **8.30 – 16.00**

Часы приема руководителя: **ежедневно в течение всего рабочего времени; суббота 10.00-13.00**

1.5.2. Порядок получения информации по вопросам предоставления услуги:

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

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

- на официальном сайте учреждения gimnasium41.webnode.ru;
- на информационном стенде.

II. Стандарт предоставления услуги.

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

2.2. Услуга предоставляется Учреждением.

2.3. Результатом предоставления Услуги является:

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

2.4. Сроки предоставления услуги.

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

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

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

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

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

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

- Конституция Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный Закон РФ от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральный закон от 27.06.2006 №152 – ФЗ «О персональных данных»;

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 № 729-р «Перечень услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещаются государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и представляемых в электронной форме»;
- Постановление Правительства РФ от 27.01.2012 N 36 "Об утверждении Правил формирования и ведения федеральной информационной системы обеспечения проведения единого государственного экзамена и приема граждан в образовательные учреждения среднего профессионального образования и образовательные учреждения высшего профессионального образования и региональных информационных систем обеспечения проведения единого государственного экзамена";
- Приказ Минобрнауки РФ от 26.12.2013 N 1400 "Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего общего образования.

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

- документ, удостоверяющий личность (паспорт), подтверждающий личность одного из родителей (законных представителей) обучающегося или личность самого обучающегося;
- письменный запрос заявителя (приложение № 1 к данному регламенту), в том числе запрос в форме электронного документа. Запрос в форме электронного документа может быть направлен по электронной почте или на официальный сайт учреждения;
- в случае необходимости (если это необходимо заявителю для получения услуги) документы и материалы, подтверждающие доводы заявителя либо их копии, заверенные в установленном порядке.

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

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

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

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

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

2.8. Основаниями для приостановления или отказа предоставления услуги являются:

- если запрашиваемая информация касается третьих лиц без предоставления официальных документов, устанавливающих право представлять их интересы;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Учреждения, а также членов их семей (такое заявление остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом);
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть представлен без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую

федеральным законом тайну (заявителю сообщается о невозможности дать ответ в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений);

- отсутствие достаточной информации для осуществления услуги;
- в случае технической неисправности и нарушений функционирования информационно-коммуникационных систем.

2.9. В соответствии с действующим законодательством услуга предоставляется бесплатно.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.13. Показателями доступности и качества услуги являются:

- своевременность предоставления услуги в соответствии со стандартом её предоставления;
- полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления услуги, в том числе в электронной форме;
- доля обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных граждан по данному виду услуги.

2.14. Консультации по вопросам предоставления услуги проводятся руководителем

(уполномоченным лицом) Учреждения по следующим вопросам:

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

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

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

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

- прием и регистрация письменных обращений заявителей;

- подготовка необходимой информации;
- направление письменного ответа либо выдача информационных (справочных) материалов по результатам рассмотрения обращения.

3.2. За получением услуги заявителя могут обратиться следующими способами:

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

Критерием принятия решения руководителем Учреждения является возможность оказания услуги.

3.3. Прием и регистрация письменных обращений от заявителя.

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

3.3.2. Работник Учреждения, осуществляющий прием документов от заявителя при его личном обращении, принимает обращение (запрос) заявителя для регистрации обращения (запрос) в журнале регистрации в день обращения заявителя.

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

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

3.3.4. Административная процедура завершается регистрацией поступивших обращений от заявителя.

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

3.4.1. Устные обращения не регистрируются.

3.5. При обращении заявителя к информационному стенду, а также на официальных сайтах Учреждения и Областного центра мониторинга www.ostko.ru получение результата предоставления услуги осуществляется в режиме реального времени.

3.6. Подготовка необходимой информации.

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

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

3.6.3. Исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего обращение;
 - готовит проект ответа на письменное обращение в течение 1 рабочего дня с момента поступления обращения, представляет на подпись руководителю учреждения.
- 3.6.4. Критерием принятия решения является отсутствие причин об отказе в предоставлении услуги (п.2.8 настоящего регламента).
- 3.6.5. Административная процедура завершается подписанием руководителем Учреждения ответа на письменное обращение заявителя.
- 3.6.6. Срок рассмотрения письменных запросов, а также запросов, поступивших в форме электронного документа (по электронной почте или на сайт учреждения) – **в течение 1 рабочего дня, с момента поступления запроса.**
- Уведомление производится способами, обеспечивающими оперативность получения заявителем указанной информации (телефонограмма, факс, электронная почта).
- 3.6.7. Если запрос о получении услуги связан с обжалованием судебного решения, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации такого запроса оно возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
- 3.7. Направление письменного ответа заявителю по результатам рассмотрения обращения.
- 3.7.1. Основанием для начала административной процедуры является регистрация письменного ответа, подписанного руководителем Учреждения (присвоение исходящего номера).
- 3.7.2. Работник Учреждения, осуществляющий регистрацию исходящей корреспонденции, регистрирует письменный ответ в журнале регистрации в день подписания проекта ответа руководителем.
- 3.7.3. Административное действие завершается направлением ответа заявителю по почтовому адресу и/или адресу электронной почты, указанному в письменном обращении.

IV. Формы контроля за исполнением регламента

- 4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными работниками положений настоящего регламента, устанавливающих требования к предоставлению услуги осуществляется руководителем Учреждения.
- 4.2. Контроль за предоставлением услуги Учреждением осуществляется управлением образования администрации г. Кемерово путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящего регламента.
- 4.3. Контроль полноты и качества предоставления услуги включает в себя:
- проведение проверок, выявление и принятие мер к устранению и не допущению нарушений прав получателей услуги,
 - рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) руководителя (уполномоченного лица), ответственных работников Учреждения.
- 4.4. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав получателей услуги, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 4.5. Работник, ответственный за предоставление услуги, несет дисциплинарную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе проведения административных процедур, установленных настоящим регламентом.

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

- 5.1. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, принимаемые в ходе предоставления услуги.
- 5.2. Заявитель вправе обратиться с жалобой лично (устно) или направить письменное заявление или жалобу (далее - письменное обращение).
- Устное обращение допускается в ходе личного приема. Личный прием проводится в соответствии с графиком личного приема должностного лица, которому адресовано обращение.
- 5.3. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан ему устно в ходе личного приема. В остальных случаях, по существу поставленных в обращении вопросов дается письменный ответ.
- 5.4. Письменное обращение, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке и в сроки, установленные Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.
- 5.5. При обращении граждан с письменным обращением указанное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса органам местного самоуправления, органам государственной власти, иным организациям или должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, руководитель Учреждения (ответственный работник), которому направлено обращение, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.
- 5.6. Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает: либо наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица и (или) его должность, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В подтверждение своих доводов заявитель вправе приложить к письменному обращению необходимые документы и материалы, либо их копии.
- 5.7. Должностное лицо (руководитель учреждения), которому направлено обращение, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.
- По результатам рассмотрения обращения соответствующим должностным лицом (руководителем учреждения) принимается решение по существу поставленных в обращении вопросов.
- 5.8. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.
- 5.9. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Приложение № 1
к регламенту
предоставления Услуги
«Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах ЕГЭ»

Руководителю

(ФИО руководителя)

(ФИО заявителя)

проживающего по _____

Паспортные данные: _____

(серия, № и дата выдачи паспорта)

контактный телефон _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

о предоставлении Услуги

«Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах ЕГЭ»

Прошу предоставить информацию из федеральной базы данных о результатах ЕГЭ по предметам

сданных мною/ моим ребёнком _____

(ФИО и паспортные данные ребёнка)

другое (указать) _____

Документы прошу (нужное отметить в квадрате):

вручить мне лично или представителю (доверенному лицу)

направить по электронной почте, e-mail _____

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

Подпись _____ / _____ /

Заявление принял _____

(ФИО)

(Должность)

Дата _____

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

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

