



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОД ЗАОЗЕРСК МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ
(АДМИНИСТРАЦИЯ ЗАТО ГОРОД ЗАОЗЕРСК)**

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

20 января 2014 года

№ 16

**Об утверждении Административного регламента
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации из федеральной базы данных
о результатах единого государственного экзамена»**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановления Администрации ЗАТО города Заозерска от 16.12.2011 № 914 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций, разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, проведения экспертизы административных регламентов предоставления муниципальных услуг», в целях повышения качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых получателям муниципальных услуг, руководствуясь ст. 46 Устава ЗАТО город Заозерск,

постановляю:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена» (далее – Административный регламент).
2. Постановление Администрации ЗАТО города Заозерска от 20.05.2015 № 373 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена», признать утратившим силу.
3. Управлению образования, культуры, спорта и молодежной политики Администрации ЗАТО город Заозерск (Голубенко И.Н.) обеспечить соблюдение установленных требований Административного регламента.

4. Муниципальному казенному учреждению «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг ЗАТО город Заозерск» (Шарамко О.В.) организовать размещение настоящего постановления с утвержденным Административным регламентом на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО город Заозерск в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Муниципальному учреждению «Заозерский комитет по телерадиовещанию и печати» (Гордова Е.Б.) опубликовать в газете «Западная Лица» настоящее постановление с утвержденным Административным регламентом.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

7. Настоящее постановление вступает в силу после официального опубликования.

Глава администрации
ЗАТО город Заозерск

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping loops and strokes, positioned between the official title and the name of the official.

В. М. Урошлев

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации
ЗАТО город Заозерск
от 20.01.2017 № 16

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации из федеральной базы данных
о результатах единого государственного экзамена»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена» (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности результата предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей муниципальной услуги, определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании муниципальной услуги.

1.2. Описание заявителей

1.2.1. Получателями муниципальной услуги являются (далее - заявители):

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

От имени заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги могут выступать их представители (доверенные лица) действующие на основании документа, оформленного в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, подтверждающего наличие у него прав действовать от лица заявителя и определяющего условия, и границы реализации права доверенного лица на получение муниципальной услуги.

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется Управлением образования, культуры, спорта и молодежной политики Администрации ЗАТО город Заозерск (далее Управление – ОКСиМП) и

образовательными организациями, подведомственными Управлению образования, культуры, спорта и молодежной политики Администрации ЗАТО город Заозерск (далее – образовательные организации и Управление ОКСиМП соответственно), при непосредственном обращении заявителя за информацией, выраженном в устной (лично или по телефону), письменной или электронной форме, с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, посредством размещения информации в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), на информационных стендах.

1.3.2. Сведения о местонахождении, контактных телефонах, Интернет-адресе, почтовом адресе, адресах электронной почты, графике работы Управления ОКСиМП и образовательных организаций приведены в Приложении № 7, 8 настоящего Регламента и размещены на:

- официальном Интернет - сайте Управления ОКСиМП: www.uprobrzaoz.bget.ru
- на официальных сайтах образовательных организаций;
- на информационном стенде, расположенном в помещении образовательной организации.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделены.

1.3.3. Основные требования к информированию заинтересованных лиц:

- достоверность предоставляемой информации;
- полнота информирования;
- четкость изложения;
- наглядность форм предоставления информации;
- доступность получения информации гражданами;
- оперативность предоставления информации.

1.3.4. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляет ответственным должностным лицом в виде:

- устного консультирования;
- письменного ответа на обращение заявителя.

Информирование осуществляется с использованием:

- средств телефонной связи;
- средств почтовой связи;
- электронной почты;
- средств массовой информации;
- информационных стендов, расположенных в помещениях Управления ОКСиМП и образовательных организаций;

- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – Единый портал): <http://www.gosuslugi.ru>;

- на региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – региональный портал): <http://51.gosuslugi.ru>.

Информирование может осуществляться в Муниципальном казенном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг город Заозерск» (далее – МКУ «МФЦ ЗАТО город Заозерск»), расположенном по адресу: 184310, Мурманская область, г. Заозерск, ул. Ленинского Комсомола, д.18.

Должностное лицо, осуществляющее консультирование и информирование граждан, несёт персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведённого консультирования.

1.3.5. При ответах на телефонные звонки должностное лицо образовательной организации подробно в вежливой форме информирует обратившегося о порядке предоставления муниципальной услуги, сообщает о перечне документов, необходимых для предоставления в образовательную организацию заявителем самостоятельно.

1.3.6. При принятии телефонного звонка должностное лицо образовательной организации называет фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и предлагает обратившемуся представиться и изложить суть вопроса.

1.3.7. Время информирования по телефону не должно превышать 15 минут.

1.3.8. Длительность информирования при личном обращении не должна превышать 15 минут.

1.3.9. Должностное лицо, осуществляющее информирование о предоставлении муниципальной услуги, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

1.3.10. При отсутствии возможности у должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.11. Письменные обращения о порядке предоставления муниципальной услуги рассматриваются должностным лицом образовательной организации в срок, не превышающий 10 дней со дня регистрации обращения.

1.3.12. Должностное лицо, осуществляющее информирование о предоставлении муниципальной услуги, в обязательном порядке информирует заявителя:

- о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги;
- об основаниях и условиях предоставления муниципальной услуги;
- об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- о порядке получения консультаций по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- о порядке обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц образовательной организации.

Должностное лицо информирует заявителей о возможности получения муниципальной услуги через МКУ «МФЦ город Заозерск».

1.3.13. На информационном стенде образовательной организации и МКУ «МФЦ город Заозерск» размещается следующая обязательная информация:

- почтовый адрес образовательной организации;
- график (режим) работы образовательной организации;
- график приема граждан;
- фамилии, имена, отчества должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги;
- реквизиты нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;
- блок-схема (приложение № 3) и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги.

1.3.14. Время ожидания личного приема заинтересованным лицом должно составлять не более 15 минут. При этом должен быть обеспечен прием всех присутствующих потребителей муниципальной услуги.

1.3.15. Для получения муниципальной услуги возможна подача заявителем документов в электронном виде с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг»: <http://www.gosuslugi.ru>.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги

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

2.2. Наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Организации предоставляющие муниципальную услугу (далее - Организации:

- Управление образования, культуры, спорта и молодежной политики Администрации ЗАТО город Заозерск (далее – Управление ОКСиМП).

- муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 289 с углубленным изучением отдельных предметов» (далее - СОШ № 289).

Место нахождения Организаций, справочные телефоны, адреса электронной почты и адреса официальных сайтов - в приложении № 7 к настоящему Регламенту.

Организации осуществляют прием заявителей в соответствии с установленными графиками в соответствии с приложением № 8 к настоящему Регламенту.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

- устный ответ должностного лица в ходе личного приема с согласия заявителя в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки;
- выдача документа, содержащего запрашиваемую информацию (приложение № 4);
- направление заявителю уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги (приложение № 5).

2.3.2. Перечень предоставляемой информации по вопросам исполнения муниципальной услуги:

- информация о местонахождении и графике работы организации;
- информация о телефонах приемной, руководителей образовательных организаций, расположенных на территории ЗАТО город Заозерск;
- информация о сайте, адресе электронной почты образовательных организаций, расположенных на территории ЗАТО город Заозерск;
- информация о предоставлении информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена;
- информация о порядке получения муниципальной услуги, в том числе на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 10 дней с момента регистрации поступившего заявления с приложением документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, предусмотренных настоящим Регламентом.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов на получение муниципальной услуги – 15 минут. Максимальный срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги – 15 минут.

Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги:

- при личном обращении заявителя – 15 минут в день обращения заявителя;
- при направлении заявления и документов посредством почтового отправления, электронной почты – в день поступления.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;¹
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;²

¹ Собрание законодательства РФ, 26.01.2009, № 4, ст. 445

² «Российская газета» -Федеральный выпуск №5976 от 31.12.2012

- Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;³
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;⁴
- Федеральным законом от 02.05. 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;⁵
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;⁶
- Законом Мурманской области от 28.06.2013 №1649-ЗМО «Об образовании в Мурманской области»;⁷
- Уставом муниципального образования ЗАТО город Заозерск Мурманской области;
- Уставом образовательной организации, учреждения.
- иными нормативными и правовыми актами, регламентирующими предоставление информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена».

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для получения муниципальной услуги необходимы следующие документы:

- заявление на предоставление информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена, согласно приложению № 1 к настоящему Регламенту (далее – заявление);

Кроме того, для предоставления муниципальной услуги необходимы следующие документы:

- копия паспорта гражданина Российской Федерации или иного документа, удостоверяющего личность заявителя.

Заявитель может подать заявление лично, почтовым отправлением или по электронной почте.

2.6.2. Текст заявления должен быть написан разборчиво, без сокращений, с указанием всех требуемых сведений. В заявлении не должно содержаться подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений.

2.6.3. В случае подачи заявления уполномоченным представителем заявителя необходимо представить документы, подтверждающие полномочия представителя.

2.6.4. Копии документов, указанные в пункте 2.6.1 настоящего Регламента, предоставляются с одновременным представлением оригиналов. В случае

³ Собрание законодательства РФ, 03.08.1998, № 31, ст. 3802

⁴ Собрание законодательства РФ, 06.10.2003, № 40, ст. 3822

⁵ Собрание законодательства РФ, 08.05.2006, № 19, ст. 2060

⁶ Собрание законодательства РФ, 02.08.2010, № 31, ст. 4179

⁷ «Российская газета» от 30.06.2013

предоставления заявителем нотариально заверенных копий предоставления оригиналов документов не требуется.

Документы, указанные в пункте 2.6.1 настоящего Регламента могут быть направлены по почте. Обязанность подтверждения факта отправки документов лежит на заявителе. Копии документов, направленные в образовательную организацию по почте должны быть заверены заявителем.

2.6.3. Заявление и документы, указанные в пункте 2.6.1. настоящего Регламента могут быть предоставлены в форме электронных документов⁸, порядок оформления которых определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и (или) Правительства Мурманской области, и направлены в образовательную организацию с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая региональный портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области⁹».

Обязанность по предоставлению документов, указанных в пункте 2.6.1 настоящего Регламента возложена на заявителя.

2.6.4. Запрещается 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 в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области и муниципальными правовыми актами находятся в Управления ОКСИМП и образовательной организации, предоставляющей муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

2.6.5. Ответственность за достоверность документов, указанных в пункте 2.6.1 настоящего Регламента, и полноту содержащихся в них сведений, являющихся основанием для установления муниципальной услуги, возлагается на заявителя.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги

⁸ Норма действует с даты вступления в силу изменений в законодательство Мурманской области и (или) нормативные правовые акты Правительства Мурманской области, определяющие перечень документов, предоставляемых заявителем, в части обеспечения возможности для заявителей подачи заявления и иных документов в электронном виде

⁹ При получении заявления и документов в форме электронных документов предоставление муниципальной услуги осуществляется в порядке, установленном настоящим Регламентом предоставления муниципальной услуги в электронном виде.

2.7.1. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- несоответствие документов требованиям, указанным в пунктах 2.6.1. настоящего Регламента;

- представление запроса и документов лицом, неуполномоченным на совершение действий от имени заявителя для получения муниципальной услуги;

- ненадлежащее оформление документов, указанных в подпункте 2.6.1. пункта 2.6 раздела 2 настоящего Регламента.

- текст письменного заявления не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему заявление (обращение), если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению в течение 7 дней с момента поступления обращения (регистрации) в образовательную организацию;

- отсутствие в письменном обращении (заявлении) фамилии заявителя и адреса, по которому должен быть направлен ответ;

- запрашиваемая информация не относится к информации о предоставлении информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена.

- наличие в письменном обращении (заявлении) вопроса, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

2.7.2. Основанием для отказа в приеме запроса и документов является:

- представление запроса и документов лицом, не уполномоченным на совершение действий от имени заявителя для получения муниципальной услуги;

- ненадлежащее оформление документов, указанных в подпункте 2.6.1, 2.6.2, 2.6.4, пункта 2.6. раздела 2 настоящего Регламента.

2.7.3. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги при приеме документов в электронном виде является:

- подписание документов несоответствующими электронными подписями;

- недействительный статус сертификатов электронных подписей на документах;

- не подлинность электронных подписей документов;

- отсутствие электронной подписи;

- наличие в электронных документах изъянов, которые не позволяют однозначно истолковать их содержание

- наличие повреждений файла, не позволяющих получить доступ к информации содержащейся в документе, средствами программного обеспечения, находящегося в свободном доступе.

2.7.4. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги является:

- установление факта отсутствия необходимых документов, указанных в подпунктах 2.6.1, 2.6.2, 2.6.4, пункта 2.6. раздела 2 настоящего Регламента;
- предоставление документов, указанных в подпунктах 2.6.1, 2.6.2, 2.6.4, пункта 2.6. раздела 2 настоящего Регламента не в полном объеме, после направления заявителю уведомления с требованием представить недостающие документы.

2.8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги и способы ее взимания

Предоставление муниципальной услуги и информации о ней осуществляется бесплатно.

2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.9.1. Прием граждан осуществляется в специально выделенных для предоставления муниципальных услуг помещениях.

2.9.2. Помещения должны содержать места для информирования, ожидания и приема граждан.

2.9.3. Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам, а также должны быть оборудованы противопожарной системой, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей.

2.9.4. На территории, прилегающей к зданию, располагается бесплатная парковка для автомобильного транспорта заявителей, в том числе предусматривающая место для специальных автотранспортных средств инвалидов.

Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.9.5. Центральные входы в здания, в которых расположены Управление ОКСиМП и образовательные организации, должны быть оборудованы информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование организации;
- местонахождение организации;
- режим работы.

2.9.6. Центральный вход МКУ «МФЦ ЗАТО город Заозерск» оборудован вывеской, содержащей наименование учреждения, а также оборудован пандусами и поручнями, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ маломобильным группам населения.

В учреждении созданы специальные условия и оборудованы помещения для граждан категории «маломобильные группы населения», что позволяет им реализовать права, на получение муниципальной услуги в полном объеме.

Присутственные места предоставления услуги должны иметь туалет со свободным доступом к нему заявителей, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

2.9.7. В помещениях Управления ОКСиМП, образовательных организаций и МКУ «МФЦ ЗАТО город Заозерск» для ожидания заявителям отводятся места, оборудованные стульями. В местах ожидания должны иметься средства для оказания первой помощи и доступные места общего пользования.

В помещении, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, должно отвечать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также должно быть оборудовано средствами пожаротушения и иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей.

2.9.8. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, должны быть оборудованы:

- информационными стендами, на которых размещается визуальная и текстовая информация;
- стульями и столами для оформления документов.

К информационным стендам должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

На информационных стендах, а также на официальных сайтах в сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- номера телефонов, факсов, адреса официальных сайтов, электронной почты органов, предоставляющих муниципальную услугу;
- режим работы органов, предоставляющих муниципальную услугу;
- графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;
- номера кабинетов, где осуществляются прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
- фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
- настоящий Регламент.

2.9.9. Помещения для приема заявителей должны быть оборудованы табличками с указанием номера кабинета, должности и фамилии, имени, отчества лица, осуществляющего прием. Место для приема заявителей должно быть оборудовано стулом, иметь место для написания и размещения документов, заявлений.

2.9.10. Рабочие места должностных лиц должны быть оборудованы персональными компьютерами с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством и другой оргтехниккой, позволяющей своевременно и в полном объеме организовать предоставление муниципальной услуги.

2.9.11. Помещение должно обеспечивать возможность беспрепятственной эвакуации людей в случае возникновения чрезвычайной ситуации.

2.10. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

- транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

- возможность получения информации по электронной почте или через Интернет-сайт Управления ОКСиМП и образовательных организаций.

2.10.1. Состав показателей доступности и качества предоставления муниципальной услуги подразделяется на количественные и качественные.

2.10.2. В число количественных показателей доступности входят:

- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении услуги;

- время ожидания услуги;

- график работы органа, предоставляющего услуги;

- место расположения органа, предоставляющего услуги;

- количество документов, требуемых для получения услуги.

2.10.3. В число качественных показателей доступности предоставляемой услуги входят:

- правдивость (достоверность) информации о предоставляемых услугах;

- возможность получения муниципальной услуги в МКУ «МФЦ ЗАТО город Заозерск» предоставления государственных и муниципальных услуг;

- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов;

- возможность получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.

2.10.4. В группу количественных показателей оценки качества предоставляемых услуг входят:

- соблюдение сроков предоставления услуг;

- количество обоснованных жалоб.

2.10.5. В группу показателей оценки качества предоставляемой муниципальной услуги входят:

- культура обслуживания (вежливость, этичность);

- качество результатов труда сотрудников органа, предоставляющего услуги (профессиональное мастерство).

2.10.6. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги и их значения приведены в приложении № 2.

2.11. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в МКУ «МФЦ ЗАТО город Заозерск и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме

2.11.1. Предоставление муниципальной услуги может осуществляться через МКУ «МФЦ ЗАТО город Заозерск» в порядке, установленном соглашением о взаимодействии (далее - соглашение о взаимодействии).

В этом случае заявление представляется заявителем в МКУ «МФЦ ЗАТО город Заозерск».

2.11.2. Для получения муниципальной услуги возможна подача заявителем документов в электронном виде с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг»: www.gosuslugi.ru.

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Общие положения

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления для предоставления муниципальной услуги с прилагаемыми к нему документами;
- принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- предоставление муниципальной услуги или направление заявителю уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.1.2. Последовательность действий по предоставлению муниципальной услуги отражена в блок-схеме (Приложение № 3).

3.2. Прием и регистрация заявления для предоставления муниципальной услуги

3.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является:

а) поступление в образовательную организацию заявления и документов, указанных в пункте 2.6.1 настоящего Регламента:

- доставленного лично заявителем (представителем заявителя);
- направленного по почте;
- полученного в электронном виде;
- от МКУ «МФЦ ЗАТО город Заозерск».

б) личное обращение заявителя (представителем заявителя) в МКУ «МФЦ ЗАТО город Заозерск» с заявлением и документами, указанными в пункте 2.6.1 настоящего Регламента.

3.3. Обращение заявителя за получением информации лично или по телефону

3.3.1. Основанием для индивидуального информирования в устной форме является обращение заявителя в организацию лично или по телефону.

При индивидуальном информировании в устной форме ответ представляется в момент обращения.

3.3.2. Предоставление информации заявителю или отказ в предоставлении информации.

Должностное лицо образовательной организации, ответственное за предоставление муниципальной услуги, уточняет, какую информацию хочет получить заявитель, определяет, относится ли указанный запрос к компетенции организации и дает ответы на поставленные заявителем вопросы.

Максимальное время предоставления муниципальной услуги в устной форме составляет 15 минут.

В случае если рассмотрение поставленных в обращении вопросов не относится к информации, указанной в п. 2.3.2. настоящего Регламента, заявителю сообщается о невозможности предоставления интересующей его информации.

Устное обращение считается рассмотренным, когда в журнале регистрации исполнитель сделал соответствующую отметку с указанием результата рассмотрения.

В случае если на поставленные в обращении вопросы ответ не может быть дан непосредственно должностным лицом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, заявителю предлагается оформить письменное обращение для получения полного ответа.

Результатом исполнения административной процедуры по индивидуальному информированию заявителей на основании обращений в устной форме являются:

- индивидуальное информирование заявителей по существу обращений в устной форме;
- предложение о направлении обращения в письменной форме;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги с указанием причины отказа.

3.4. Прием и регистрация заявления о предоставлении информации

3.4.1. Юридическим фактом начала административной процедуры по приему и регистрации документов на предоставление муниципальной услуги является подача заявителем заявления по форме, приведенной в приложении №1 настоящего Регламента, лично либо по почте, в том числе и в электронном виде.

Время приема заявления составляет не более 15 минут.

Результатом административной процедуры является регистрация и передача заявления должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

Срок исполнения административной процедуры — в течение рабочего дня.

3.4.2. Рассмотрение заявления, предоставление в письменном виде информации либо мотивированного отказа.

Юридическим фактом начала административной процедуры является получение заявления должностным лицом образовательной организации, ответственное за предоставление информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена.

Должностное лицо образовательной организации, ответственное за предоставление муниципальной услуги, рассматривает заявление на предмет правильности его оформления, проверяет, относится ли запрашиваемая информация к компетенции образовательной организации.

В случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги должностное лицо образовательной организации, подготавливает уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

В случае соответствия заявления установленным требованиям, должностное лицо образовательной организации подготавливает ответ на письменное обращение по существу поставленных в нем вопросов в пределах своей компетенции.

Письменный ответ (уведомление об отказе) визируется должностным лицом образовательной организации и направляется на подпись руководителю образовательной организации.

После подписания ответ (уведомление об отказе) регистрируется должностным лицом с присвоением номера в журнале исходящей корреспонденции. Письменный ответ (уведомление об отказе) направляется заявителю на указанный им адрес по почте (по электронной почте).

Результат административной процедуры: рассмотрение заявления, направление заявителю письменного ответа, либо уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Срок исполнения административной процедуры – не более 15 календарных дней.

3.5. Прием и регистрация заявления и документов от МКУ «МФЦ ЗАТО город Заозерск» на предоставление муниципальной услуги

3.5.1. МКУ «МФЦ ЗАТО город Заозерск» передает в образовательную организацию заявление и документы, полученные от заявителя, в течение одного рабочего дня с момента получения запроса от заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

3.5.2. В день поступления заявления и документов из МКУ «МФЦ ЗАТО город Заозерск» должностное лицо образовательной организации, ответственное за делопроизводство, регистрирует их в базе данных входящей корреспонденции и передает руководителю образовательной организации или иному уполномоченному им лицу.

3.5.3. Руководитель образовательной организации либо иное уполномоченное им лицо в течение 1 рабочего дня со дня получения поступивших заявления и документов от должностного лица, ответственного за

делопроизводство, визирует заявление и передает должностному лицу образовательной организации, ответственному за делопроизводство.

3.5.4. Должностное лицо образовательной организации, ответственное за делопроизводство, в день получения заявления и документов от руководителя образовательной организации либо иного уполномоченного им лица передает заявление и документы должностному лицу образовательной организации, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.5.5. Должностное лицо образовательной организации, ответственное за предоставление муниципальной услуги, при получении документов от должностного лица, ответственного за делопроизводство:

- проверяет наличие всех документов, необходимых для исполнения муниципальной услуги, и их надлежащее оформление;
- проверяет правильность заполнения заявления и соответствие изложенных в нем сведений предоставленным документам.

3.5.6. Должностное лицо образовательной организации, ответственное за предоставление муниципальной услуги, в течение 1 рабочего дня со дня окончания проверки поступивших документов выполняет одно из следующих административных действий:

а) в случае наличия оснований для отказа, указанного в пункте 2.7. настоящего Регламента:

- подготавливает уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин их возврата в случае установления отсутствия необходимых документов либо несоответствия требованиям, установленным настоящим Регламентом, и передает его вместе с документами руководителю образовательной организации или иному уполномоченному им должностному лицу;

б) в случае отсутствия оснований для отказа, указанного в пункте 2.7. настоящего Регламента, заполняет уведомление о приеме заявления и документов.

3.5.7. Руководитель образовательной организации или иное уполномоченное им должностное лицо в течение 1 рабочего дня со дня получения от должностного лица образовательной организации, ответственного за предоставление муниципальной услуги, письма о возвращении документов заявителю или заполненного уведомления о приеме заявления и документов, подписывает его и передает вместе с документами должностному лицу образовательной организации, ответственному за делопроизводство.

3.5.8. Должностное лицо, ответственное за ведение делопроизводства, в течение одного рабочего дня со дня получения подписанной информации о предоставлении муниципальной услуги либо уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги регистрирует его в базе данных исходящей корреспонденции и направляет заявителю:

- а) в случае, если заявление и документы получены в бумажном виде:
 - простым почтовым отправлением;

б) в случае, если заявление и документы получены в электронном виде и в заявлении было указано на необходимость направления принятого решения в форме электронного документа;

- формирует в форме электронного документа принятое решение о предоставлении информации (изготавливает сканкопию), подписывает документ у руководителя образовательной организации усиленной квалифицированной электронной подписью и направляет документ по адресу электронной почты, указанному заявителем. Документы, являющиеся результатом предоставления муниципальной услуги, на бумажном носителе направляются по соответствующему запросу заявителя».

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением муниципальной услуги, положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений должностными лицами образовательной организации

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением административных процедур по предоставлению муниципальной услуги и исполнением настоящего Регламента осуществляется руководителем образовательной организации.

4.1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения должностными лицами образовательной организации, ответственными за предоставление муниципальной услуги, настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Порядок и периодичность осуществления проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и форма контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

4.2.1. Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы образовательной организации и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.2.2. Проверки могут проводиться по обращениям заявителей с жалобами на нарушение их прав и законных интересов в ходе предоставления муниципальных услуг, а также на основании документов и сведений, указывающих на нарушение исполнения настоящего Регламента.

В ходе проверок:

- проверяется соблюдение сроков и последовательности исполнения административных процедур;

- выявляются нарушения прав заявителей, недостатки, допущенные в ходе предоставления муниципальных услуг.

4.2.3. По результатам проведенных проверок, оформленным документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав заявителей начальник Управления ОКСиМП рассматривает вопрос о привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности.

4.2.4. Плановые проверки проводятся не реже одного раза в год.

4.2.5. Внеплановые проверки осуществляются на основании приказа начальника Управления ОКСиМП, руководителя образовательной организации.

4.2.6. Результаты проверок оформляются в виде справки произвольной формы, в которой отмечаются выявленные в ходе проверки недостатки (если такие будут обнаружены).

4.2.7. По результатам проверок начальник Управления ОКСиМП, руководитель образовательной организации дает указания по устранению выявленных нарушений полноты и качества предоставления муниципальной услуги и контролирует их исполнение.

4.3. Ответственность должностных лиц образовательной организации, ответственных за предоставление муниципальной услуги, за решения и действия (бездействие), принимаемых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги

4.3.1. Должностные лица образовательной организации, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка проведения административных процедур, установленных настоящим Регламентом.

4.3.2. Персональная ответственность должностного лица образовательной организации, ответственного за предоставление муниципальной услуги, закрепляется в его должностной инструкции в соответствии с требованиями законодательства.

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4.1. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений должностными лицами, ответственными за прием и подготовку документов, осуществляет руководитель Управления ОКСиМП.

4.4.2. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединения и организации могут контролировать

предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте.

В 30-дневный срок с момента поступления в образовательную организацию обращения граждан, их объединений или организаций, обратившимся гражданам, их объединениям или организациям направляется информация о результатах проведенной проверки.

5. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА, А ТАКЖЕ ПРИНИМАМОГО ИМ РЕШЕНИЯ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) образовательной организации, ее должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги (далее - жалоба).

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

- 1) нарушения срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушения срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 4) отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- 5) отказа в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;
- 6) затребования с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;
- 7) отказа образовательной организации, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба рассматривается Управлением ОКСиМП при нарушении порядка предоставления муниципальной услуги, вследствие решений и действий (бездействия) образовательной организации, ее должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги.

Жалобы на решения, принятые руководителем Управления ОКСиМП, подаются в Администрацию ЗАТО город Заозерск.

5.4. Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении № 6 к настоящему Регламенту. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу или должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) образовательной организации или должностного лица образовательной организации ответственного за предоставление услуги;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) образовательной организации, должностного лица образовательной организации. Заявителем могут быть предоставлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. В досудебном (внесудебном) порядке заявители имеют право обратиться с жалобой в Управление ОКСиМП в письменной форме по почте, через МКУ «МФЦ ЗАТО город Заозерск», с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Управления ОКСиМП, ЕПГУ, РПГУ, а также при проведении личного приема граждан.

Жалобы на решения, принятые начальником Управления ОКСиМП, подаются Главе администрации ЗАТО город Заозерск по адресу: 184310, Мурманская область, город Заозерск, пер. Школьный, дом 1; приемная тел. (815) 56-315-00;

При поступлении жалобы, МКУ «МФЦ ЗАТО город Заозерск» обеспечивает ее передачу в Управление ОКСиМП в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и Управлением ОКСиМП (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы, не позднее 15.00 следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги МКУ «МФЦ ЗАТО город Заозерск» рассматривается Управлением ОКСиМП, заключившей соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Управлении ОКСиМП.

Прием жалоб осуществляется:

- по адресу: 184310, Мурманская область, г. Заозерск, улица Генерала Чумаченко, дом 4; тел. (81556) 3-16-09,

- e-mail: uprobr@zatozaozersk.ru

В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

- информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- официального сайта Управления ОКСиМП (адрес: uprobr@zatozaozersk.ru);
- регионального портала государственных и муниципальных услуг (адрес: <http://51.gosuslugi.ru>).

5.6. Жалоба, поступившая в Управление ОКСиМП или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5.8.3 настоящего Регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.7. Управление ОКСиМП обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб;
- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги или их должностных лиц посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на региональном портале;
- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;
- заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления МКУ «МФЦ ЗАТО город Заозерск» приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

5.8. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения и действия (бездействия) Управления ОКСиМП, предоставляющего муниципальную услугу или его должностных лиц является получение от заявителя жалобы в письменной форме (в том числе при личном приеме) или в электронном виде.

5.8.1. Руководитель Управления ОКСиМП проводит личный прием заявителей по предварительной записи.

5.8.2. Запись заявителей проводится должностным лицом Управления ОКСиМП, ответственным за делопроизводство, при личном обращении, при обращении по электронной почте или с использованием средств телефонной связи.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство и осуществляющее запись заявителя на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа должностное лицо, ответственное за организацию личного приема граждан, оформляет карточку личного приема гражданина (в бумажном и (или) электронном виде) и заносит в нее содержание жалобы заявителя.

5.8.3. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также предоставляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

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

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

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.8.4. Заявитель имеет право запросить в образовательной организации информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.8.5. Письменные жалобы граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном Регламенте порядке. О принятии письменной жалобы заявителя должностное лицо, проводившее личный прием граждан, производит запись в карточке личного приема гражданина и передает ее должностному лицу, ответственному за делопроизводство, в течение одного рабочего дня.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, обязано:

- зарегистрировать жалобу;
- передать жалобу руководителю Управления ОКСиМП.

5.8.6. Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в день получения письменной жалобы, в том числе в электронной форме:

- распечатывает жалобу, поступившую в электронной форме;
- регистрирует жалобу в системе электронного документооборота (СЭДО), вносит в журнал учета входящих документов: порядковый номер записи

(входящий номер); дату и время приема жалобы с точностью до минуты; фамилию и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя; общее количество документов и общее количество листов в документах;

- проставляет на жалобе штамп Управления ОКСиМП и указывает входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в книгу учета поступающей корреспонденции); при последующей работе с жалобой на всех этапах его рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер.

- оформляет расписку по установленной форме в двух экземплярах, один из которых передается заявителю (при поступлении документов почтой направляет заявителю расписку почтой в день регистрации жалобы), второй экземпляр прикладывает к поступившей жалобе.

Расписка должна содержать следующую информацию:

а) дата предоставления жалобы;

б) фамилия и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя;

в) перечень документов, с указанием их наименования и реквизитов;

г) количество листов в каждом документе;

д) входящий номер;

е) фамилия, инициалы имени и отчества и должность лица, принявшего документы и его подпись;

ж) телефон, электронная почта, по которой заявитель может узнать о стадии рассмотрения документов.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в течение одного рабочего дня со дня регистрации жалобы передает принятую жалобу руководителю Управления ОКСиМП.

5.8.7. Получив письменную жалобу заявителя руководитель Управления ОКСиМП, назначает уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо.

5.8.8. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо рассматривает жалобу и в случае если доводы, изложенные в жалобе, входят в компетенцию образовательной организации подготавливает проект решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении, а также проект мотивированного письменного ответа о принятом руководителем Управления ОКСиМП решении о результатах рассмотрения жалобы, и передает их на подпись руководителю Управления ОКСиМП.

5.8.9. По результатам рассмотрения жалобы руководитель Управления ОКСиМП принимает одно из следующих решений:

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

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме акта Управления ОКСиМП.

Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть предоставлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) образовательной организацией, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.9. Жалоба, поступившая в Управление ОКСиМП, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления ОКСиМП, должностного лица Управления ОКСиМП, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Ответ на жалобу, поступившую в Управление ОКСиМП или должностному лицу в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанной в жалобе, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа (учреждения), вид которой установлен законодательством Российской Федерации, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

5.9.1. В ответе по результатам рассмотрения жалобы уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом указываются:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя;
- основания для принятия решения по жалобе;
- принятое по жалобе решение;
- в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.10. В случае если доводы, изложенные в жалобе не входят в компетенцию Управления ОКСиМП, уполномоченного на рассмотрение жалобы должностное лицо в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации обеспечивает направление

жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

5.11. При удовлетворении жалобы Управление ОКСиМП принимает 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 Российской Федерации.

5.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.13. Управление ОКСиМП отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.14. Управление ОКСиМП вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- если в жалобе не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- при получении жалобы, в тексте которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, организация, уполномоченная на рассмотрение жалобы вправе оставить жалобу без ответа и сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.
- если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- если в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, должностное лицо ответственное за рассмотрение жалобы вправе принять решение о безоснованности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в уполномоченный на рассмотрение жалобы орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении

уведомляется заявитель, направивший жалобу.

5.15. Если заявитель не удовлетворён решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

5.16. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения обращений, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.

5.17. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц Управления ОКСиМП, а также решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть оспорены в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда лицу стало известно о таком решении, действии (бездействии).

Приложение № 1
к административному регламенту

« _____ » _____ 20 ____ г.

Регистрационный № _____

Руководителю _____ (наименование организации)

_____ (Ф.И.О. руководителя)
_____ (Ф.И.О. заявителя)
проживающего по адресу: _____

_____ контактный телефон _____
_____ e-mail: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить мне информацию по следующим вопросам (нужное указать):

К заявлению прилагаю:

Информацию прошу направить по почте:

_____ (почтовый или электронный адрес)

_____ (подпись заявителя)

_____ (расшифровка подписи)

" _____ " _____ 20 ____ г.

**Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги
«Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах
единого государственного экзамена»**

№	Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги	Нормативное значение показателя
Показатели доступности предоставления государственной услуги		
1.	% заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут	100%
2.	% заявителей, удовлетворенных графиком работы учреждений	100%
3.	Соблюдение сроков предоставления государственной услуги (% случаев предоставления услуги в установленный срок с момента приема документов)	100%
4.	Количество обоснованных жалоб	0
5.	Наличие на информационных стендах информационных и инструктивных документов	100%
6.	Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги	1
Показатели качества предоставления государственной услуги		
7.	Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой услуге	100%
8.	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (% заявителей, обратившихся за консультацией)	100%
9.	% заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью) персонала	100%
10.	% заявителей удовлетворенных качеством результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство)	100%

БЛОК–СХЕМА
последовательности действий при предоставлении услуги
**«Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах
единого государственного экзамена»**



Официальный бланк
Образовательной организации

(Ф.И.О. заявителя)

(адрес проживания заявителя)

—
ИНФОРМАЦИЯ
о предоставлении муниципальной услуги

Уважаемый (ая) _____!
(имя, отчество заявителя)

Рассмотрев Ваше заявление о предоставлении муниципальной услуги
«Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах
единого государственного экзамена» сообщаем, что _____

(указывается информация о предоставлении муниципальной услуги)

Руководитель образовательной
организации

подпись руководителя

расшифровка подписи

ФОРМА
уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги

Официальный бланк
образовательной организации

(Ф.И.О. заявителя)

(адрес проживания заявителя)

УВЕДОМЛЕНИЕ № _____

Уважаемый (ая) _____!
(имя, отчество заявителя)

В соответствии с административным регламентом предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена», _____

_____ (наименование образовательной организации)
принято решение об отказе в рассмотрении заявления от _____,
(дата поступления заявления)

_____ В СВЯЗИ С _____
(регистрационный номер) (причина отказа)

_____	_____
(подпись руководителя)	(расшифровка подписи)

« _____ » _____ 20 ____ г.

Начальнику Управления ОКСиМП
Администрации ЗАТО город Заозерск

от _____
(Ф.И.О. родителя/законного представителя)

Проживающего по адресу:

Контактный
телефон: _____

E-mail _____

ЖАЛОБА

Излагается суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия) с указанием должности, фамилии, имени, отчества должностного лица, решение, действия которого нарушают права и законные интересы заявителя.

(При необходимости прилагаются копии документов).

Ответ прошу направить по почте:

(почтовый или электронный адрес)

« _____ » _____ 20 _____ г.

(подпись заявителя)

(расшифровка подписи)

**Информация об организациях, выполняющих муниципальную услугу
«Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена»**

№ п/п	Название ОУ в соответствии с уставом	Ф.И.О. руководителя ОУ	Адрес учреждения	телефоны	факс	Адрес официального сайта	Электронный адрес
1.	Управление образования, культуры, спорта и молодежной политики Администрации ЗАТО город Заозерск	Голубенко Ирина Николаевна, начальник	184310, Мурманская обл. г. Заозерск, ул. Чумаченко, д.4	(81556) 3-16-08 (81556) 3-16-09	(81556)3-16-09	www.uprobzaoz.bget .ru	uprobz@zatozaozer sk.ru
2.	Муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 289 с углубленным изучением отдельных предметов» (МОУ СОШ № 289)	Кондратенко Ирина Владимировна, директор	184310, Мурманская область, г.Заозерск, улица Мира, дом 5А	(81556)3-25-95, (81556)3-26-02, (81556)3-26-03, (81556)3-15-60	(81556)3-26- 03	289zaozerska.ucos.ru, www.школа289.pф	direktor- 289@yandex.ru

**График приема заявителей муниципальной услуги
«Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена»**

Учреждение	понедельник	вторник	среда	четверг	пятница	суббота
Управление образования, культуры, спорта и молодежной политики Администрации ЗАТО город Заозерск	09.00-13.00 14.00-17.15	9.00-13.00 14.00-17.15	9.00-13.00 14.00-17.15	9.00-13.00 14.00-17.15	9.00-13.00 14.00-17.00	
Муниципальное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 289 с углубленным изучением отдельных предметов» (МОУ СОШ №289)	10.00-16.00	10.00-16.00	10.00-16.00	10.00-16.00	10.00-16.00	10.00-14.00