**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**ВОЛОВСКИЙ РАЙОН**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 06.10.2017 № 515

**Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные программы (за исключением дошкольных)»**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации муниципального образования Воловский район от 27.05.2011 № 231 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании Воловский район», на основании статьи 35 Устава муниципального образования Воловский район, администрация муниципального образования Воловский район ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные программы (за исключением дошкольных)» (приложение).
2. Отделу по организационным вопросам (Кочетова Е.А.) разместить данное постановление на официальном сайте муниципального образования Воловский район в сети Интернет и обнародовать на информационных стендах.

3. Постановление вступает в силу со дня обнародования.

**Глава администрации**

**муниципального образования**

 **Воловский район С.Ю Пиший**

Приложение

к постановлению администрации

муниципального образования

Воловский район

от 06.10.2017 № 515

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

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

1. **Общие положения**
	1. Настоящий административный регламент определяет последовательность и сроки действий (административных процедур) муниципальных образовательных учреждений муниципального образования Воловский район по предоставлению информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные программы (за исключением дошкольных) (далее – административный регламент).
	2. Получателями услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные программы (за исключением дошкольных)» являются обучающиеся 9-х и 11-х классов, муниципальных образовательных учреждений муниципального образования Воловский район, их родители (законные представители).

1.3 Требования к порядку информирования о порядке предоставления услуги.

1.3.1. Место нахождения Администрации муниципального образования Воловский район (далее – Администрация) – 301570, Тульская область, Воловский район, п. Волово, ул. Ленина, д 48.

Место нахождения комитета образования администрации муниципального образования Воловский район (далее – Комитет) – 301570, Тульская область, , Воловский район, п. Волово, ул/ Хрунова, д. 17 а:

Адрес официального сайта муниципального образования Воловский район: <http://volovo.tularegion.ru>

Адрес электронной почты Администрации: ased\_mo\_volovo@tularegion.ru

Адрес электронной почты Комитета: kovolovo@tularegion.org

Телефон приемной Администрации – 8 (48768) 2-17-57.

Факс Администрации – 8 (48768) 2-16-48

Телефон Комитета – 8 (48768) 2-18-83.

График работы Администрации и Комитета: с понедельника по четверг - с 9-00ч. до 18-00ч., в пятницу – с 9-00ч. до 17-00ч., обеденный перерыв - с 13-00ч до 13-48ч.

График приема посетителей председателем Комитета

|  |  |
| --- | --- |
| Среда | с 9-00 до 12-00 |

1.3.2. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется:

- на информационных стендах, размещенных в Администрации;

- на Портале государственных услуг Тульской области ([www.gosuslugi71.ru](http://www.gosuslugi71.ru));

- на официальном сайте муниципального образования Воловский район (volovo.tularegion.ru) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- в пункте общественного доступа к информации о деятельности органов местного самоуправления муниципального образования Воловский район (далее – Пункт общественного доступа).

1.3.3. Информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги можно получить, обратившись в Администрацию:

- по почте;

- по электронной почте;

- на официальный сайт;

- посредством факсимильной связи;

- по телефону;

- лично.

1. **Стандарт предоставления услуги**

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

2.2. Услугу предоставляют муниципальные образовательные учреждения муниципального образования Воловский район (Приложение №2 к административному регламенту).

Иные организации, обращение в которые необходимо для предоставления услуги, отсутствуют.

Образовательные учреждения не вправе требовать от [заявителя](file:///C%3A%5CUsers%5CUser%5CDesktop%5C%D0%BD%D0%B0%D1%82%D0%B0%D1%88%D0%B0%5C%D0%A0%D0%95%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%20%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D1%8B%D0%B5%5C%D0%A8%D0%B0%D0%B1%D0%BB%D0%BE%D0%BD%20%D1%80%D0%B5%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0.DOC#sub_2003) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

2.3. Результатом оказания услуги является:

официальная информация о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации.

2.4. Срок предоставления услуги:

услуга оказывается постоянно.

Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- предоставление информационных материалов в форме письменного информирования в течение 30 дней;

-предоставление информационных материалов в форме устного информирования в течение 15 минут;

-предоставление информационных материалов посредством Интернет-сайтa в течение 1 месяца;

-предоставление информационных материалов посредством электронной рассылки в течение 10 дней.

Приостановление предоставления услугине предусмотрено.

2.5. Представление услугиосуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации («Российская газета» № 237, 25.12. 1993; принята на всенародном голосовании 12.12.1993);

- Конвенцией о правах ребенка (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989);

- Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», № 202, 08.10.2003);

- Законом Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» («Российская газета», №5976, 31.12.2012);

- Федеральным законом от 24.07.1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» («Российская газета», № 147, 05.08.1998);

- Законом Тульской области от 07.10.2009 № 1336-ЗТО «О защите прав ребенка» ( «Тульские известия», №190, 15.10.2009);

- Федеральным законом от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» («Российская газета»,    № 121, 30.06.1999).

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», № 95 05.05.2006);

- Федеральным законом от 22.08.2004 №122-ФЗ «О внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых законодательных актов Российской Федерации в связи с принятием федеральных законов «О внесении изменений и дополнений в Федеральный закон «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» и «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (Российская газета», 31.08.2004, №188); - Федеральным законом от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»;

- Федеральным законом от 24.11.1995 № 181 - ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;

- Уставом муниципального образования Воловский район;

- иными нормативно-правовыми и распорядительными актами Российской Федерации, Тульской области и муниципального образования Воловский район, регулирующими деятельность в сфере предоставления муниципальной услуги.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги,включает в себя следующие документы:

- заявление по форме (Приложения №4, №5 к административному регламенту);

Подчистки и исправления в документах не допускаются. За предоставление недостоверных или искаженных сведений заявитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Образовательное учреждение не вправе требовать от [заявителя](file:///C%3A%5CUsers%5CUser%5CDesktop%5C%D0%BD%D0%B0%D1%82%D0%B0%D1%88%D0%B0%5C%D0%A0%D0%95%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%20%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D1%8B%D0%B5%5C%D0%A8%D0%B0%D0%B1%D0%BB%D0%BE%D0%BD%20%D1%80%D0%B5%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0.DOC#sub_2003):

 предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги.

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

Документы, необходимые для предоставления услуги подлежат обязательному приему.

2.8. Перечень оснований отказа в предоставлении услуги включает в себя следующие случаи:

- предоставление неправильно оформленного заявления, отсутствие документов у заявителя, подтверждающих его полномочия, или личность;

- злоупотребление гражданином предоставленным законом правом на обращение и употребившим в содержании обращения нецензурные или оскорбительные выражения;

- невозможность прочтения текста;

- представление заявителем документов, не соответствующих по форме и содержанию требованиям, необходимым для предоставления муниципальной услуги;

- представление заявителем недостоверных сведений, содержащихся в представленных документах;

- представление не всех документов в соответствии с перечнем документов, указанных в п. 2.6. административного регламента, или их оформление не в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.9. Услуги, необходимые и обязательные для предоставления услуги, отсутствуют.

2.10. Предоставление услугиосуществляется бесплатно.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления таких услуг – 15 мин.

2.12. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги– 1 день с момента поступления соответствующего запроса в образовательное учреждение.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга.

Помещение должно быть оборудовано в соответствии с санитарными правилами и нормами. Для ожидания приема заявителям отводятся места, оборудованные стульями, столами, для возможности заполнения документов.

В образовательном учреждении размещаются информационные таблички и/или стенды.

Для предоставления услуги инвалидам и(или) людям с ограниченными возможностями здоровья должны быть обеспечены:

* возможность самостоятельного передвижения по комитету образования в целях доступа к месту предоставления услуги, а также с помощью должностных лиц, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменной кресла-коляски;
* сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории комитета образования;
* обеспечение допуска в помещения комитета образования собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обеспечение, выданного по форме, установленной федеральным органом исполнительной власти, осуществляющих функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;
* оказание должностными лицами комитета образования иной необходимой инвалидам и маломобильным группам населения помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.14. Показатели доступности и качества услуги.

2.14.1. Порядок информирования о ходе предоставления услуги.

2.14.1.1.Уведомление заявителей о порядке выдачи производится при личном обращении, либо по телефону.

2.14.1.2. Информацию о формах документов, необходимых для предоставления услуги, заявитель получает при личном обращении в образовательное учреждение, на официальный сайт образовательного учреждения.

Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- полнота информирования;

- доступность получения информации;

- соответствие предоставляемой информации требованиям действующего законодательства;

- четкость в изложении информации.

2.14.1.3. Предоставление консультаций по вопросу предоставления услуги в случае личного обращения заявителя осуществляется в рабочее время.

Время предоставления устной консультации одному заявителю не должно превышать 30 минут.

С текстом настоящего регламента заявитель может ознакомиться на информационном стенде в образовательном учреждении, либо на официальном сайте образовательного учреждения, официальном сайте муниципального образования Воловский район.

С целью обеспечения заявителя наиболее полной информацией, касающейся процедуры оказания, на приеме рекомендуется предоставлять имеющиеся у заявителя документы.

2.14.1.4. Индивидуальное устное информирование по вопросу предоставления услуги в случае обращения заявителя посредством телефонной связи осуществляется в рабочее время, согласно графику работы образовательного учреждения.

Время предоставления устной консультации посредством телефонной связи одному получателю не должно превышать 10 минут.

Если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, специалист, осуществляющий индивидуальное устное информирование, прекращает устное информирование и предлагает заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде.

2.14.1.5. Предоставление консультаций по вопросам предоставления услуги, в случае письменного обращения заявителя, в том числе посредством факсимильной связи, осуществляется в срок не позднее двадцати календарных дней со дня регистрации обращения. В указанный срок входит:

регистрация поступившего обращения – 1день дней (ответственное должностное лицо за соблюдение сроков регистрации обращения – руководитель образовательного учреждения);

подготовка письменного ответа специалистом и передача его руководителю образовательного учреждения – 15 дней;

корректировка письменного ответа – 1 день;

регистрация письменного ответа и отправка его заявителю – 1 день.

индивидуальное письменное информирование при обращении заявителей в образовательное учреждение осуществляется путем направления ответов по почте, выдачи лично заявителю.

2.14.1.6. Обязанности должностных лиц при ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения заявителей, требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями:

При ответе на телефонные звонки специалист, осуществляющий прием и информирование, сняв трубку, должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование образовательного учреждения. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми, не допускать прерывание разговора. В конце информирования специалист, осуществляющий прием и информирование, должен кратко подвести итоги и перечислить все действия заявителя, необходимые для получения услуги.

При устном обращении заявителей по телефону или на личном приеме специалисты, осуществляющие прием и информирование, дают ответы самостоятельно. Если специалист, к которому обратился заявитель, не может дать ответ самостоятельно, он может обратиться за помощью к своему непосредственному начальнику.

Если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, чем предусмотрено административным регламентом, специалист, осуществляющий индивидуальное устное информирование, прекращает устное информирование и предлагает заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде.

Специалисты, осуществляющие прием и информирование, должны корректно и внимательно относиться к заявителям, не унижая их чести и достоинства. Информирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов, словесных оборотов и эмоций.

Специалисты, осуществляющие прием и информирование, не вправе осуществлять консультирование заявителей, выходящее за рамки информирования о стандартных процедурах и условиях исполнения услуги.

2.14.2.Обеспечение условий для реализации права заявителя при рассмотрении заявления.

Заявитель на стадии рассмотрения его заявления имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому заявлению либо обращаться с просьбой об их истребовании, а также отозвать свое заявление;

- обжаловать действия (бездействие) должностных лиц, связанные с рассмотрением заявления, в административном и/или судебном порядке.

Исполнитель услуги обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение заявления.

2.14.3. Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении услуги и их продолжительность.

При предоставлении услуги заявитель взаимодействует с должностными лицами 2 раза: при подаче заявления (в случае личной подачи заявления) и при получении результата предоставления услуги (в случае личного получения результата). Максимальная продолжительность взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении услуги – 30 минут.

2.14.4. Показатели доступности и качества предоставления услуг:

2.14.4.1. удовлетворенность [заявителей](file:///C%3A%5CUsers%5CUser%5CDesktop%5C%D0%BD%D0%B0%D1%82%D0%B0%D1%88%D0%B0%5C%D0%A0%D0%95%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%20%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D1%8B%D0%B5%5C%D0%A8%D0%B0%D0%B1%D0%BB%D0%BE%D0%BD%20%D1%80%D0%B5%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B0.DOC#sub_10024) качеством и полнотой предоставляемой информации о порядке и условиях получения услуги посредством:

- телефонной связи (предоставление по запросу, обращению) - 100% (от числа запросов, обращений);

- почтовой связи, в том числе электронной почты (предоставление по запросу, обращению) - 100% (от числа запросов, обращений);

- размещения информации на стендах в местах предоставления услуги, иных отведенных для лих целей местах - 100%;

- на официальном сайте образовательного учреждения - 100%;

2.14.4.2. доля случаев предоставления услуги в установленный срок с момента подачи заявления - 100%;

2.14.4.3. доля заявителей, ожидавших в очереди для подачи документов, с целью предоставления услуги, не более установленною административным регламентом - 100%;

2.14.4.4. доля заявителей, ожидавших в очереди для получения результата предоставления услуги, не более установленного административным регламентом срока - 100%;

2.14.4.5. доля случаев правильно оформленных документов специалистом, участвующим в процессе предоставления муниципальной услуги - 99%;

2.14.4.6. доля специалистов, участвующих в процессе предоставления услуги, с высшим профессиональным образованием - 95%;

2.14.4.7. доля обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг - 5%;

2.14.4.8. доля заявителей, удовлетворенных вежливостью специалистов, участвующих в процессе предоставления услуги - 100%.

# 2.15. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления услуг в электронной форме.

Обеспечение возможности получения заявителями информации о предоставляемой услуге на официальном сайте образовательного учреждения.

Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте образовательного учреждения форм заявлений, заявок и иных документов.

2.16. Особенности предоставления услуги по принципу «одного окна» в многофункциональном центре.

Получение услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется в соответствии с соглашением, заключенным между многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг и соответствующим образовательным учреждением муниципального образования Воловский район, с момента вступления в силу соответствующего соглашения о взаимодействии.

1. **Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения**

3.1. При предоставлении услуги осуществляются следующие административные процедуры в указанной последовательности (Приложение №3 к административному регламенту):

- прием и регистрация документов от заявителя;

- рассмотрение письменного обращения заявителя;

- личный прием заявителя;

- устный или письменный ответ директора образовательного учреждения, содержащий ответ на все поставленные вопросы о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные программы (за исключением дошкольных).

3.2**.** Основанием для начала административного действия по приему и регистрации документов от заявителя является личное обращение, поступление по почте, в электронном виде на адрес электронной почты образовательного учреждения, письменного обращения заявителя по вопросу предоставления информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся.

3.2.1. Работник образовательного учреждения осуществляет прием и регистрацию письменных обращений:

- принимает и регистрирует документы в электронном виде в компьютерной программе;

- на втором экземпляре письменного обращения ставит роспись и дату приема документов от заявителя (при личном обращении);

- регистрирует письменное обращение в соответствующем журнале регистрации письменных обращений;

- направляет письменное обращение на рассмотрение директору образовательного учреждения.

Если при поступлении письменного обращения на адрес электронной почты гражданином указан адрес электронной почты, ему по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения или о мотивированном отказе в рассмотрении, после чего обращение распечатывается на бумаге, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

Время приема документов составляет не более 15 минут.

Время регистрации письменного обращения составляет не более 1 дня с момента его поступления в образовательное учреждение.

3.2.2. Результатом исполнения административного действия является направление обращения заявителя на рассмотрение директору образовательного учреждения.

3.3. Основанием для начала административного действия по рассмотрению письменного обращения заявителя является его прием и регистрация.

3.3.1. Директор образовательного учреждения:

- определяет должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения и подготовку проекта ответа заявителю (далее - исполнитель);

- дает указания исполнителю в форме резолюции с отражением фамилии и инициалов исполнителя, порядка, характера и срока исполнения.

Максимальный срок выполнения действия – 1 день.

3.3.2. Исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- готовит проект ответа на письменное обращение и не позднее 5 дней до истечения срока предоставления услуги в порядке делопроизводства, представляет на подпись директору образовательного учреждения.

3.3.3. После подписания ответа на письменное обращение заявителя директором образовательного учреждения, секретарь направляет его заявителю в течение 1 дня. Ответ на обращение, поступившее в образовательное учреждение по электронной почте, направляется по почтовому адресу, указанному в письменном обращении.

Обращение гражданина считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ по адресу, указанному в обращении.

3.3.4. Результатом исполнения административного действия является полученный заявителем письменный ответ должностного лица образовательного учреждения, содержащий информацию о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших программ основного и дополнительного образования.

3.4.Организация и проведение личного приема граждан в образовательном учреждении предусматривает исполнение следующих административных процедур:

3.4.1. Запись на личный прием. Основание для начала административной процедуры: поступление в образовательное учреждение устной либо письменной заявки на личный прием. О месте и времени приема гражданину сообщается в устной форме.

В случае отсутствия в назначенный день приема директором образовательного учреждения, прием переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется заранее.

3.4.2. Проведение личного приема. Секретарь письменно фиксирует в журнале личного приема граждан дату обращения, персональные данные гражданина (Ф.И.О., адрес), краткое содержание вопроса, Ф.И.О., должность лица, осуществляющего личный прием.

Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные настоящим административным регламентом для письменных обращений.

Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательного учреждения, гражданину дается разъяснение, куда, в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.5.Порядок осуществления административных процедур и административных действий в электронной форме.

3.5.1.Заявители могут ознакомиться с текстом административного регламента, в том числе с образцами документов, на официальном сайте образовательного учреждения;

3.5.2. Заявители могут направить в электронной форме запрос о ходе предоставления на адрес электронной почты образовательного учреждения.

Срок рассмотрения запроса заявителя, поданного в электронной форме - 20 календарных дней со дня поступления обращения. В указанный срок входит:

регистрация поступившего запроса – 1 день (ответственное должностное лицо за соблюдение сроков регистрации запроса – директор образовательного учреждения, секретарь);

подготовка проекта ответа - 15 дней (ответственным должностным лицом за соблюдение сроков подготовки ответа заявителю является директор образовательного учреждения);

согласование ответа – 1 день;

корректировка ответа в случае отказа в согласовании письма – 1 день;

отправка ответа на электронный адрес, указанный в запросе, – 1 день, ответственное лицо за соблюдение сроков отправки ответа заявителю – директор образовательного учреждения).

Запрос или иные документы, необходимые для предоставления услуги, подписанные простой электронной подписью и поданные заявителем с соблюдением требований законодательства признаются равнозначными запросу и иным документам, подписанным собственноручной подписью и представленным на бумажном носителе

# 4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги, и принятием решений сотрудниками осуществляет директор образовательного учреждения, ответственный за организацию работы по предоставлению услуги.

* 1. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушения прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение, содержащих жалобу на действие (бездействие) должностных лиц.

4.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по предоставлению услуги, проверок соблюдения и исполнения сотрудниками положений настоящего административного регламента.

4.4. Проведение текущего контроля должно осуществляться не реже двух раз в год.

4.5. Текущий контроль может быть плановым (осуществляться на основании годовых планов работы) и внеплановым (проводиться по конкретному обращению заявителя или иных заинтересованных лиц). При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением отдельных административных процедур (тематические проверки).

4.6. По результатам проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

* 1. Должностное лицо, уполномоченное рассматривать документы, необходимые для предоставления услуги, несёт персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка предоставления услуги или подготовки мотивированного решения об отказе в предоставлении услуги.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих услугу,**

**а также должностных лиц**

5.1. Информация для заинтересованных лиц об их праве подать жалобу на решения и (или) действия (бездействия), принятые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги (далее - жалоба)

5.1.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) образовательного учреждения, а также должностных лиц, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги.

5.2. Предмет жалобы

5.2.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решения и действия (бездействие) образовательного учреждения, а также должностных лиц, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги.

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

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;

б) нарушение срока предоставления услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги;

д) отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами;

е) требование внесения заявителем при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами;

ж) отказ образовательного учреждения, предоставляющего услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Органы государственной власти, органы местного самоуправления и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

5.3.1. В образовательном учреждении, предоставляющем услугу, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с настоящим разделом административного регламента;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 5.4.9 административного регламента.

5.3.2. Жалоба рассматривается образовательным учреждением, предоставляющим услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) образовательного учреждения, его должностного лица. В случае если обжалуются решения и **действия (бездействие) должностных лиц образовательного учреждения, предоставляющего услугу, жалоба подается руководителю образовательного учреждения, в случае если обжалуются** решения и **действия (бездействие)** руководителя образовательного учреждения жалоба подается председателю Комитента и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящим разделом административного регламента.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4.1. Жалоба подается в образовательное учреждение в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего услугу, его должностного лица;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего услугу, его должностного лица. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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

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.

5.4.3. Прием жалоб в письменной форме осуществляется образовательным учреждением в месте предоставления услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной услуги).

5.4.4. Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления услуги.

5.4.5. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

5.4.7. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта образовательного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал).

5.4.8. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.4.2. административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.4.9. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 5.3.2 административного регламента, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

5.4.10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы

5.5.1. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа образовательного учреждения, предоставляющего услугу, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

5.7. Результат рассмотрения жалобы

5.7.1. По результатам рассмотрения жалобы образовательное учреждение принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

5.7.2. При удовлетворении жалобы образовательное учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.7.3. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.7.4. Образовательное учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего раздела административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.7.5. Образовательное учреждение вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

5.8. Порядок информирования заинтересованных лиц о результатах рассмотрения жалобы.

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

5.8.2. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом образовательного учреждения, предоставляющего услугу.

5.8.3. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.9. Порядок обжалования решения по жалобе

* + 1. Если заинтересованные лица не удовлетворены решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, или решение не было принято, то заинтересованные лица вправе обратиться к заместителю главы администрации муниципального образования Воловский район, курирующему Комитет, а также к главе администрации муниципального образования Воловский район или обжаловать принятое решение в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.10. Право заинтересованных лиц на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заинтересованные лица имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.11. Способы информирования заинтересованных лиц о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

5.11.1. Образовательное учреждение обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) образовательного учреждения, предоставляющего услугу, его должностных лиц посредством размещения информации на стендах в местах предоставления услуг, на официальном сайте образовательного учреждения, на Едином портале;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) образовательного учреждения, предоставляющего услугу, его должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

Приложение №1

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

# Информация

# о местонахождении, телефонах комитета образования администрации муниципального образования Воловский район

*Местонахождение:* п. Волово, ул Хрунова, д. 17а

Руководитель аппарата - председатель комитета образования администрации муниципального образования Воловский район:

Тришина Наталья Владимировна, тел. 8(48768) 2-13-35

*Специалисты комитета:*

Шукаева Ирина Николаевна

Миллер Елена Владимировна

*Тел.* 8(48768) 2-18-83

*Электронный адрес:* kovolovo@tularegion.org

Приложение №2

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

**Информация об образовательных учреждениях муниципального образования Воловский район**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | Наименование ОО | **Адрес** | **Е-mail** | Сайт | Номер телефона ОО | ФИО руководителя ОО |
|  | Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Центр образования п. Волово Тульской области» | 301570, Тульская область, п. Волово, ул. Хрунова, д.4 | co.volovo@tularegion.org  | <http://volovo1.reg-school.ru/>  | 8(48768) 2-16-50 | Веденеева Ольга Вячеславовна, |
|  | Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Станционная средняя общеобразовательная школа» | 301591, Тульская область, Воловский район, п. Казачка, ул. Молодёжная, д.8 | stancionnayssh@tularegion.org  | <http://kazachka.reg-school.ru/>  | 8(48768) 4-41-85 | Ярошенко Александр Васильевич |
|  | Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Борятинская средняя общеобразовательная школа» | 301587, Тульская область, Воловский район, с. Борятино, д34. |  borjatinososh@tularegion.org  | <http://boryatino.reg-school.ru/>  | 8(48768) 3-36-49 | Сергеева Лариса Сергеевна  |
|  | Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Непрядвенская средняя общеобразовательная школа» | 301576, Тульская область, Воловский район, с. Непрядва, ул. Главная, д.130б | neprjadvenskajassh@tularegion.org  | <http://nepryadva.reg-school.ru/>  | 8(48768) 3-37-16 | Шестова Ирина Александровна |
|  | Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Двориковская средняя общеобразовательная школа» | 301597, Тульская область, Воловский район, п. Белый Колодезь, ул. Школьная, д.12 |  dvorikishkola@tularegion.org  | <http://b-kolodez.reg-school.ru/>  | 8(48768) 3-39-16 | Симакина Наталья Алексеевна |
|  | Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Верхоупская средняя общеобразовательная школа» | 301595, Тульская область, Воловский район, с. Верхоупье, ул. Школьная, д.25  |  vsoch.volovo@tularegion.org  | <http://verhoupie.reg-school.ru/>  | 8(48768) 3-35-57 | Антонова Людмила Николаевна |
|  | Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Баскаковская средняя общеобразовательная школа» | 301581, Тульская область, Воловский район, д. Баскаково, ул. Школьная, д. 8 | baskakovossh@tularegion.org  | <http://baskakovo.reg-school.ru/>  | 8(48768) 3-31-26 | Козлова Галина Германовна |
|  | Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Лутовская средняя общеобразовательная школа» | 301588, Тульская область, Воловский район, с. Лутово, д.1 «а» | lutovossh@tularegion.org  | <http://lutovo-school.ru/>  | 8(48768) 3-43-71 | Бабынин Сергей Анатольевич |
|  | Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Краснодубровская основная общеобразовательная школа» | 301586, Тульская область, Воловский район, д. Красная Дубровка, Ул.Школьная, д.5 | krasdubschool@tularegion.org  | <http://www.kdubrsch.edusite.ru>  | 8(48768) 3-42-31 | Миронов Сергей Владимирович |

Приложение №3

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

**Блок-схема**

 **последовательности административных процедур**

Заявитель

Прием устных (по телефону, личном обращении) или письменных (по почте, личном обращении, через электронную почту) обращений о предоставлении информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные программы (за исключением дошкольных).

Регистрация письменных обращений заявителей в журнале регистрации

Подготовка ответа на письменное обращение

Предоставление ответа в устной форме (по телефону, лично заявителю) или предоставление ответа в письменном виде (лично заявителю, по почте, по электронной почте (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении, или способа обращения заинтересованного лица за информацией)).

Приложение № 4

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Директору\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(наименование учреждения)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(Ф.И.О. директора)родителя (законного представителя):Фамилия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Имя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Отчество \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Место регистрации:Город (село)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Улица \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Дом \_\_\_\_\_ корп. \_\_\_\_\_\_ кв. \_\_\_\_\_\_Телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Паспорт серия \_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Выдан\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

  заявление.Прошу предоставить информацию о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные программы (за исключением дошкольных).  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(название образовательного учреждения)"\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (подпись) |

Приложение № 5

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

ОБРАЗЕЦ ЗАПОЛНЕНИЯ

|  |  |
| --- | --- |
|  | ДиректоруМКОУ «Верхоупская СОШ»Ивановой Ирине Ивановнеродителя (законного представителя):Петрова Петра ПетровичаМесто регистрации:П. Волово, ул.Новая, д.2 кв.3Телефон 8-17-38Паспорт серия 2108 № 003456 Выдан ОВД Плавского района Тульской области 17 июня 2000 года |

 заявление.

 Прошу предоставить информацию о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные программы (за исключением дошкольных) в МКОУ «Верхоупская средняя общеобразовательная школа»

"\_23\_" апреля 2017 года

|  |  |
| --- | --- |
| Петров  |  |