

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации района
от 24.12.2012. №1349

(с изменениями, внесенными в постановление от 10. 10.2013 № 963)

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации из федеральной базы данных о
результатах единого государственного экзамена»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена» разработан в целях повышения оперативности, доступности и качества предоставления муниципальной услуги, создания благоприятных условий для получателей муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по предоставлению информационных и консультационных услуг в электронном виде (далее – муниципальная услуга).

1.2. Описание заявителей.

1.2.1. Получателями муниципальной услуги являются:

- обучающиеся 11(12) классов, освоившие образовательные программы среднего общего образования, их родители (законные представители);
- представители органов государственной власти, образовательных учреждений, средств массовой информации, родительских комитетов общеобразовательных организаций, попечительских советов общеобразовательных организаций, общественных объединений и организаций, желающих выступить в качестве общественных наблюдателей в период проведения государственной (итоговой) аттестации, и не являющихся близкими родственниками выпускников, сдающих экзамены;
- специалисты по тому общеобразовательному предмету, по которому проводится экзамен (далее - Заявитель).

1.3. Информация о местах нахождения, справочных телефонах, адресах официальных сайтов и графике работы муниципальных общеобразовательных учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1 Муниципальная услуга предоставляется муниципальными общеобразовательными организациями района, реализующими в соответствии с действующей лицензией программы начального общего, основного общего, среднего общего образования и имеющими свидетельство о государственной аккредитации (далее – общеобразовательная организация).

Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), интернет-сайте муниципальных общеобразовательных организаций

района приводятся в приложении № 1 к административному регламенту и размещаются также: на Интернет-сайте отдела образования администрации района (<http://oonikifobr.68edu.r>); на Портале государственных и муниципальных услуг области (<http://pgu.tambov.gov.ru/web/guest/>).

3.2. При предоставлении муниципальной услуги муниципальные общеобразовательные организации района взаимодействуют с :

- ТОГКУ «Центр экспертизы образовательной деятельности».

1.4. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.4.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется непосредственно в муниципальных общеобразовательных организациях района.

1.4.2. Информация о предоставлении муниципальной услуги является открытой и предоставляется посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе в сети Интернет, публикации в средствах массовой информации, размещения на информационных стендах, расположенных в общеобразовательных организациях района (приложение № 1 к настоящему административному регламенту).

1.4.3. На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов, размещается следующая информация:

3. извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию муниципальной услуги;
4. извлечения из текста настоящего административного регламента с приложениями;
5. блок-схема (Приложение №2 к настоящему административному регламенту) и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;
6. перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
7. образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и требования к ним;
8. основания отказа в предоставлении муниципальной услуги;
9. порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц.

1.4.4. Устное информирование граждан осуществляется должностными лицами общеобразовательных организаций при обращении заявителя за информацией:

- при личном обращении;
- по телефону.

1.4.5. Письменные разъяснения даются в установленном порядке при наличии письменного обращения заявителя

1.4.6. Общеобразовательные организации размещают для ознакомления получателей муниципальной услуги на информационном стенде:

извлечения из текста настоящего административного регламента, лицензию на право ведения образовательной деятельности;

свидетельство о государственной аккредитации образовательного

учреждения, дающее право на выдачу документа государственного и (или) установленного образца;

документы, необходимые для предоставления услуги.

1.5. Порядок получения консультаций о предоставлении муниципальной услуги.

1.5.1. Основными требованиями при консультировании являются:

- актуальность;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- наглядность форм подачи материала;
- удобство и доступность.

1.5.2. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- порядка предоставления муниципальной услуги;
- сроки исполнения муниципальной услуги;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.5.3. Консультации предоставляются при личном обращении, посредством Интернет-сайта, телефона или электронной почты.

1.6. Порядок обращения за предоставлением муниципальной услуги. Заявитель должен лично обратиться за предоставлением муниципальной услуги в общеобразовательную организацию.

Подача заявления и всех необходимых документов для предоставления муниципальной услуги может совершаться одним лицом (представителем, далее именуемым также заявителем) от имени другого лица (получателя) в силу полномочия, основанного на доверенности.

Доверенное лицо должно лично совершать те действия, на которые оно уполномочено. Доверенное лицо может передоверить их совершение другому лицу, если уполномочено на это доверенностью. Во всех иных случаях передоверие не допускается. Доверенность, выданная в порядке передоверия, должна быть нотариально удостоверена.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется общеобразовательными организациями района.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Конечным результатом исполнения Услуги является предоставление официальной информации о результатах единого государственного экзамена (далее ЕГЭ).

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 календарных дней со дня регистрации обращения;

- в течение суток после вручения протоколов с результатами единого государственного экзамена для выпускников, сдающих экзамен в период государственной (итоговой) аттестации текущего учебного года.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Законом Российской Федерации от 29.12.2012 № 273 «Об образовании»;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», с изменениями;
- Федеральным Законом №210 от 07.07.2010г. «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 27.06.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Законом Тамбовской области от 01.10.2013 №321-3 «Об образовании в Тамбовской области»;
- Приказом Министерства образования РФ от 03.12.1999. №1075 «Положение о государственной (итоговой) аттестации выпускников IX и XI (XII) классов общеобразовательных учреждений Российской Федерации» с изменениями и дополнениями;
- Приказом Министерства образования РФ от 28.11.2008. № 362 «Об утверждении Положения о формах и порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные общеобразовательные программы среднего (полного) общего образования»;
- Приказом Министерства образования РФ от 24.02.2009. №57 «Об утверждении Порядка проведения единого государственного экзамена».

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. В целях получения муниципальной услуги заявителем представляются следующие документы:

- заявление заявителя;
- паспорт, удостоверяющий личность заявителя.

При письменном, посредством Интернет-сайта или электронной почты обращении заявителей для исполнения муниципальной услуги необходимо заявление, которое должно быть написано на русском языке либо иметь заверенный перевод на русский язык (форма заявления Приложение № 3).

В заявлении должны быть указаны:

- наименование образовательной организации;
- фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица;
- фамилия, имя, отчество заявителя;

почтовый адрес, по которому должностным лицом ОУ должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

изложение сути обращения;

личная подпись заявителя.

2.6.2. К документам, удостоверяющим личность заявителя, относятся:

- паспорт;

- иные, выдаваемые в установленном порядке документы.

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

Отказ в приеме документов не допускается.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.1. Заявителю может быть отказано в предоставлении муниципальной услуги.

2.8.2. Основанием для отказа являются:

отсутствие в письменном обращении фамилии заявителя, направившего обращение, и почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;

содержание в письменном обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

текст письменного обращения не поддается прочтению, в том числе фамилия и почтовый адрес заявителя;

наличие данного заявителю ранее ответа по существу поставленных в письменном обращении вопросов.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги и способы её взимания.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.10. Сроки ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

Максимальное время ожидания граждан в очереди при подаче документов и получении результата не должно превышать 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя (получателя) о предоставлении муниципальной услуги.

Запрос заявителя (получателя) при предоставлении муниципальной услуги должен быть зарегистрирован в течение 30 минут с момента его подачи.

2.12. Требования к помещениям предоставления муниципальной услуги.

2.12.1. Требования к местам для информирования.

Места, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

10. информационными стендами;

11. стульями и столами (стойками для письма) для возможности оформления документов.

2.12.2. Требования к местам ожидания.

Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей.

Места ожидания на представление или получение документов должны быть оборудованы стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 5 мест.

Места для оформления документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

2.12.3. Требования к местам приема заявителей.

Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

12. номера и названия кабинета;

13. фамилии, имени, отчества должностного лица ОУ, осуществляющего прием.

Место для приема посетителя должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

Рабочие места должностного лица ОУ, должны быть оборудованы персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам, источником бесперебойного питания.

При организации рабочих мест должна быть предусмотрена возможность свободного входа и выхода из помещения при необходимости.

2.13. Показатели доступности и качества предоставления муниципальных услуг.

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

2.13.2. В число количественных показателей доступности предоставляемой услуги входят:

- время ожидания услуги;
- график работы общеобразовательной организации.

2.13.3. В число качественных показателей доступности предоставляемой услуги входят:

- достоверность информации о предоставляемой услуге;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

2.13.4. В группу количественных показателей доступности предоставляемой услуги входят:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- количество обоснованных жалоб.

2.13.5. К качественным показателям оценки качества относятся:

- культура обслуживания (вежливость)
- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

2.13.6. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги и их значения приведены в приложении №4 к настоящему Административному регламенту.

2.14. Иные требования к предоставлению муниципальной услуги.

2.14.1. При ответе на телефонные звонки ответственное должностное лицо общеобразовательной организации, осуществляющее прием и консультирование, сняв трубку, должно представиться, назвав:

- наименование общеобразовательной организации;
- должность;
- фамилию, имя, отчество.

Во время разговора произносить слова четко, не допускать параллельных разговоров с окружающими людьми.

2.14.2. При устном обращении граждан ответственное должностное лицо общеобразовательной организации, осуществляющее прием и консультирование, в пределах своей компетенции, дает ответ самостоятельно.

Если ответственное должностное лицо общеобразовательного учреждения, осуществляющее прием и консультирование, не может дать ответ самостоятельно, либо подготовка ответа требует продолжительного времени, необходимо предложить заявителю один из вариантов дальнейших действий:

- изложить суть обращения в письменной форме;
- назначить другое, удобное для посетителя время для консультации;
- дать консультацию в двухдневный срок по контактному телефону, указанному заявителем

2.14.3. ответственное должностное лицо общеобразовательной организации, осуществляющее прием и консультирование, обязано относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

2.14.4. Письменные разъяснения даются ответственным должностным лицом в пределах установленной им компетенции, в установленном порядке при наличии письменного обращения заявителя.

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

3.1. Исполнение муниципальной услуги предусматривает:

- информирование о сроках получения результатов ЕГЭ не позднее, чем через 3 рабочих дня со дня вступления в силу распорядительного акта Рособрнадзора об установлении минимального количества баллов по соответствующему общеобразовательному предмету;
- получение протоколов с результатами экзаменов из ТОГКУ «Центр экспертизы образовательной деятельности»;
- направление информации в общеобразовательные организации;
- формирование информации из региональной базы данных о результатах ЕГЭ;
- предоставление информации о результатах ЕГЭ.

Информация о результатах единого государственного экзамена на территории района делится на категории:

1) Общедоступная:

- о сроках объявления результатов экзаменов и подачи апелляции о несогласии с выставленными баллами;

- аналитические материалы и статистика ЕГЭ.

Данная информация является открытой для ознакомления с ней физических и юридических лиц и предоставляется непосредственно муниципальными общеобразовательными организациями заявителю с использованием информационно-коммуникационных технологий в электронной форме посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, с использованием средств телефонной связи, электронной почты, печатных изданий, информационно-методических совещаний.

2) Конфиденциальная – информация из федеральной базы данных о результатах ЕГЭ, материалы для составления аналитических отчетов о результатах ЕГЭ по общеобразовательным предметам.

3) Персональная – информация из федеральной базы данных о результатах ЕГЭ участника ЕГЭ, о результатах рассмотрения апелляции.

Формы предоставления информации:

Общедоступная информация предоставляется в форме:

-статей и интервью в средствах массовой информации;

-публичных выступлений (на родительских собраниях, перед общественностью, выпускниками);

-консультаций (справок) при личном обращении в общеобразовательные учреждения;

- в форме электронной рассылки документов;

Конфиденциальная информация предоставляется:

-в форме сборников аналитических и статистических материалов по итогам проведения ЕГЭ, полученных из управления образования и науки Тамбовской области;

-в виде протоколов результатов ЕГЭ по общеобразовательной организации на бумажных носителях (руководителю общеобразовательной организации);

- в виде статистических материалов об итогах ЕГЭ для составления аналитических отчетов;

- в форме консультаций.

Персональная информация предоставляется:

- на бумажных носителях;

-устно при проведении индивидуальных консультаций.

Основными требованиями к специалистам, предоставляющим информацию, являются компетентность, полнота и четкость изложения материала, полнота консультирования.

3.2. Выполнение административных действий в рамках исполнения муниципальной услуги осуществляется общеобразовательной организацией, в соответствии с установленным распределением должностных обязанностей. Ответственный за оказание муниципальной услуги – руководитель общеобразовательной организации.

3.3. Последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении муниципальной услуги, показаны на блок-схеме в приложении № 4 к настоящему административному регламенту.

3.3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры представленные блок-схемой (приложение № 2):

- формирование информации о результатах ЕГЭ;
- ознакомление участников учебного процесса с результатами ЕГЭ;
- регистрация письменных обращений заявителей в журнале регистрации;
- рассмотрение обращений (заявлений), подготовка ответа на письменное обращение;

- предоставление ответа заявителю 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.

3.4. Специалист, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы. Время ожидания заявителя при индивидуальном устном информировании не может превышать 10 минут. Индивидуальное устное информирование каждого заявителя специалист осуществляет не более 10 минут.

3.5. При обращении заявителя в письменной форме ответ направляется в письменном виде или по электронной почте (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении, или способа обращения заинтересованного лица за информацией).

Основанием для нала предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя в образовательное учреждение с заявлением (приложение № 3), которое должно содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

3.5.1. Руководитель общеобразовательного учреждения, или иной специалист осуществляет прием документов:

- на заявлении ставит роспись и дату приема документов от заявителя (при личном обращении);
- регистрирует заявление в Журнале регистрации заявлений .

3.5.2. Результатом исполнения административного действия является прием и регистрация документов заявителя.

3.6. Предоставление информационных материалов по ЕГЭ посредством публикации, размещения в средствах массовой информации предполагает:

- публикацию информационных материалов по результатам ЕГЭ;
- публикацию в виде брошюр, сборников, буклетов и иных неперIODических изданий информационных материалов, статистики по ЕГЭ для распространения среди образовательных учреждений;

- размещение в средствах массовой информации актуальной информации для руководителей общеобразовательных организаций образования разного уровня, педагогических работников системы образования, обучающихся и воспитанников общеобразовательных организаций, представителей гражданско-правовых институтов и общественных организаций,

представителей родительской общественности по мере появления значимой информации.

3.7. Ответственность за содержание и качество предлагаемых к размещению материалов возлагается на руководителей, соответствующих общеобразовательных организаций .

4. Формы контроля за исполнением административного регламента.

4.1. Контроль за исполнением муниципальной услуги по предоставлению информации из федеральной базы данных о результатах ЕГЭ осуществляет начальник отдела образования.

4.2. Начальник отдела образования осуществляет текущий контроль:

- за соблюдением режима информационной безопасности при предоставлении данной муниципальной услуги;

- за соблюдением установленных сроков ознакомления участников ЕГЭ с результатами экзаменов.

4.3. Специалисты общеобразовательных организаций несут ответственность:

- за выполнение административных действий (административных процедур) в соответствии с настоящим Административным регламентом;

- за соблюдение последовательности административных действий (административных процедур) и сроков их выполнения, установленных настоящим Административным регламентом;

- за достоверность информации, представляемой в ходе исполнения муниципальной услуги.

4.5. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок предоставления муниципальной услуги.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на заявления заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании приказов отдела образования, общеобразовательных организаций .

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы управления образования, общеобразовательных организаций) и внеплановыми.

Плановые проверки проводятся в соответствии с планом работы отдела образования, общеобразовательных организаций , но не чаще одного раза в два года. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в управление образования, общеобразовательные организации обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги отдел образования, общеобразовательные организации

в течение 3 дней формируется комиссия, в состав которой включаются не менее 3 специалистов отдела образования, общеобразовательных организаций. Проверка предоставления муниципальной услуги проводится в течение 3 дней.

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

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Акт подписывается всеми членами комиссии.

4.6. В случае выявления нарушений в ходе исполнения настоящего Регламента, по результатам проведенных проверок виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц администрации общеобразовательных организаций в досудебном и судебном порядке.

5.2. Заявители могут обжаловать действия (бездействия) должностных лиц администрации общеобразовательной организации руководителю общеобразовательной организации.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.4. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

5.6. Жалоба должна содержать:

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

2) 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;

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

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

5.7. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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 субъектов Российской Федерации, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.8. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.9. Должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.10. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.11. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему 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 одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы, признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.13. Действия (бездействия) лиц, а также принимаемые ими решения при предоставлении государственной услуги могут быть обжалованы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в судебном порядке, установленном Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к административному регламенту

«Предоставление информации из федеральной базы данных о
результатах единого государственного экзамена»
Сведения

о местах нахождения, номерах телефонов для справок, адресах Интернет-сайтов и электронной почты в общеобразовательных организациях ,
предоставляющих муниципальную услугу

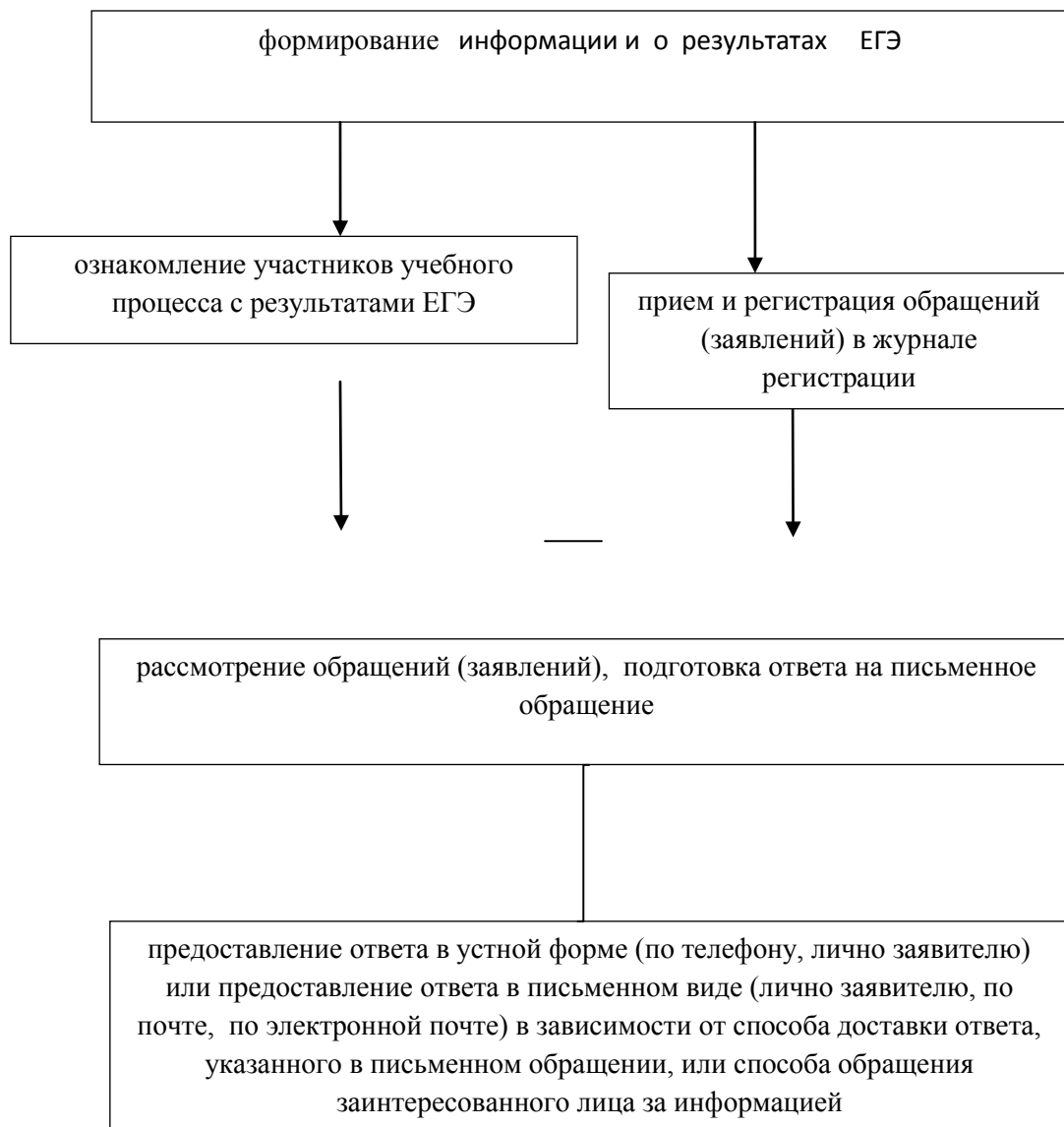
Общеобразовательные организации	Адрес	Телефон, интернет-сайт сайт, e-mail	ФИО, должность руководителя - директора	Часы работы ОУ
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Никифоровская средняя общеобразовательная школа № 1»	393000 Тамбовская область, Никифоровский район, р.п. Дмитриевка, ул.Мира д.41В	8 (47536) 30-5-91 http://schkola1.68edu.ru . e-mail: scholan1@yandex.ru	Круглов Александр Михайлович	8.00-18.00
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Никифоровская средняя общеобразовательная школа № 2»	393000 Тамбовская область, Никифоровский район, р.п. Дмитриевка, ул. Победы, д.10.	8 (47536) 30-8-76 e-mail: scooll2@rambler.ru http://schkola2.68edu.ru .	Григин Александр Михайлович	8.30 -18.00

ПРИЛОЖЕНИЕ №2

к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации из федеральной базы данных о
результатах единого государственного экзамена»

Блок-схема последовательности административных процедур по предоставлению информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена



ПРИЛОЖЕНИЕ №3
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации из федеральной базы данных о
результатах единого государственного экзамена»

Форма заявления на получение муниципальной услуги
«Предоставление информации из федеральной базы данных
о результатах единого государственного экзамена»

Директору

(наименование общеобразовательной
организации)

(Ф.И.О. заявителя)
проживающего по адресу

контактный телефон

Заявление

Прошу предоставить сведения о результатах

(указать наименование класса)

Дата _____

Подпись _____

ПРИЛОЖЕНИЕ №4

к административному регламенту предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена»

Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги и их значения

№п/п	Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Нормативное значение показателя
Показатели доступности предоставления муниципальной услуги		
1	% заявителей, удовлетворённых графиком работы общеобразовательных учреждений	90
2	% заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 30 минут	90
3	Правдивость (достоверность) информации о предоставляемой услуге	100
4	Простота и ясность изложения в информационных и инструктивных документах (% заявителей, обратившихся за повторной консультацией)	5
Показатели качества предоставления муниципальной услуги		
5	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (% случаев предоставления муниципальной услуги в установленный срок для приёма документов)	100
6	Количество обоснованных жалоб	0
7	% заявителей, удовлетворённых культурой обслуживания (вежливостью) персонала	90