**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации**

**о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего, среднего (полного) общего образования, в том числе в форме ЕГЭ, а также информации об участниках ЕГЭ и о результатах ЕГЭ»**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**ПРЕДСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего, среднего (полного) общего образования, в том числе в форме ЕГЭ, а также информации об участниках ЕГЭ и о результатах ЕГЭ» (далее – муниципальная услуга) устанавливает порядок, определяет сроки и последовательность административных процедур и административных действий управления образования, должностных лиц при исполнении муниципальной услуги на территории МО «Чародинский район».

1.2. Заявителями при предоставлении муниципальной услуги являются несовершеннолетние граждане, их родители (законные представители) (далее – заявители).

1.3. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется управлением образования администрации района (далее – Отдел образования), ответственным за организацию и предоставление муниципальной услуги, а также непосредственно муниципальными казенными общеобразовательными учреждениями (далее – МКОУ), предоставляющими муниципальную услугу.

Информация по вопросам осуществления муниципальной услуги осуществляется по номеру телефона для справок, при личном приеме, а также размещается в информационно-коммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикуется в средствах массовой информации, размещается на информационных стендах Отдела образования и МКОУ.

Адрес Отдела образования: Чародинский район, 368450 с.Цуриб, здание Центра ТКНР (Дом культуры)

График работы: с 08:00 до 16:00, перерыв на обед с 12:00 до 13:00.

Справочные телефоны:8-960-413 7151

Адрес электронной почты: charodaruo@mail.ru

ФИО, должность руководителя: Мустафаев Шамиль Магомедович, начальник Отдела образования.

Адрес Портала государственных и муниципальных услуг в сети Интернет: http://www.dagminobr.ru/

1.4. Информация, предоставляемая гражданам о муниципальной услуге, является открытой и общедоступной и содержит сведения:

о порядке осуществления муниципальной услуги;

о специалистах, ответственных за осуществление муниципальной услуги;

о порядке обжалования действий (бездействия) специалистов, осуществляющих предоставление муниципальной услуги.

1.5. Консультации о порядке исполнения муниципальной услуги предоставляются специалистом, ответственным за исполнение муниципальной услуги, заявителю непосредственно в Отделе образования, в МКОУ, а также по телефону или электронной почте. Консультации предоставляются по вопросам процедуры исполнения муниципальной услуги, сроков приема и перечня документов, необходимых для получения муниципальной услуги, порядка обжалования отказа в предоставлении муниципальной услуги.

1.6. Специалисты, осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного   и оперативного ответа на поставленные вопросы. Время ожидания заинтересованного лица при индивидуальном устном информировании не может превышать 30 минут.

1.7. В случае, когда для подготовки информации на запрос требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить заинтересованным лицам обратиться  за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для заинтересованных лиц время для устного информирования. Срок перенесенного времени для повторного устного информирования не должно превышать 7 календарных дней от даты устного обращения заявителя.

1.8. Срок исполнения муниципальной услуги в письменном виде составляет не более 30 календарных дней от даты регистрации письменного заявления.

1.9. При осуществлении консультирования при личном обращении специалист:

представляется, называя фамилию, имя, отчество, замещаемую им должность;

дает ответы на задаваемые посетителем вопросы;

ведет разговор в вежливой и корректной форме, лаконично, по существу вопроса;

в конце разговора должен кратко подвести итоги разговора и дать соответствующие рекомендации;

информирует посетителя о невозможности предоставления сведений, если поставленные посетителем вопросы не входят в компетенцию специалиста, ответственного за исполнение муниципальной услуги, и разъясняет ему право обратиться в орган, в компетенцию которого входят ответы на поставленные вопросы.

1.10. При ответе на телефонные звонки специалист:

выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;

вежливо, корректно, лаконично дает ответ по существу вопроса;

предлагает собеседнику перезвонить в конкретный день в определенное время при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос.

К назначенному сроку (не более 7 календарных дней с момента обращения заявителя) готовит ответ по вышеуказанным вопросам.

1.11. В случае, если посетитель не удовлетворен информацией, предоставленной ему на личном приеме или по телефону, специалист предлагает посетителю подготовить письменное обращение по интересующим его вопросам. Письменный ответ готовится в течение 30 календарных дней с момента регистрации письменного заявления.

1.12. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в соответствии с графиком работы Отдела образования или МКОУ.

1.13. Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в средствах массовой информации, размещения на информационных стендах района и МКОУ с содержанием следующей обязательной информации:

адресов и телефонов специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

процедуры предоставления муниципальной услуги в текстовом виде;

перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

образца заполнения заявления для исполнения муниципальной услуги;

графика приема заявителей.

**II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации  о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего, среднего (полного) общего образования, в том числе в форме ЕГЭ, а также информации  об участниках ЕГЭ и о результатах ЕГЭ».

**2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу:**

Отдел образования администрации района;

муниципальные казенные общеобразовательные учреждения района.

 получение заявителем информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего, среднего (полного) общего образования (далее – информация).

2.3.2. Заявители имеют право получить интересующую информацию:

о формах государственной (итоговой) аттестации;

о порядке, сроках, месте проведения ЕГЭ, экзаменов в форме ГИА;

о правилах для участников ЕГЭ, экзаменов в форме ГИА;

о возможности обжаловать факты нарушения порядка проведения ЕГЭ, экзаменов в форме ГИА.

**2.4. Сроки исполнения муниципальной услуги**

2.4.1. Предоставление информации гражданам, обратившимся в устной форме, или по телефону о порядке проведения ГИА и ЕГЭ осуществляется специалистом в день обращения граждан.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса  о предоставлении муниципальной услуги – не более 30 минут.

Срок перенесенного времени для повторного устного информирования не должен превышать 7 календарных дней с момента обращения заявителя.

2.4.2. Письменные обращения получателей муниципальной услуги  о порядке ее предоставления рассматриваются должностными лицами, участвующими в исполнении муниципальной услуги, в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения. Ответ направляется  в письменном виде или по электронной почте (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении).

2.4.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Отдел образования, МКОУ. Информация для ответа готовится в течение 20 календарных дней. Письменный ответ направляется заявителю в течение 7 календарных дней.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется в соответствии с :

Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральным законом от 27.07.2006 №149 «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 03.07.2016) "Об образовании в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 04.07.2016)

Распоряжением Правительства Российской Федерации от 07.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных      и муниципальных услуг предоставляемых в электронном виде»;

Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 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 и науки Российской Федерации от 24.02.2009 № 57 «Об утверждении Порядка проведения единого государственного экзамена»;

Уставом Чародинского района;

Уставами образовательных учреждений Чародинского района;

иными правовыми актами, регламентирующими правоотношения в сфере организации предоставления общедоступного и бесплатного начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, в том числе в форме ЕГЭ, а также информации об участниках ЕГЭ и о результатах ЕГЭ.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

заявление (образец заявления приводятся в приложении 2   к административному регламенту);

паспорт (в исключительных случаях – свидетельство о рождении).

2.6.1. Для рассмотрения вопроса о предоставлении услуги заявитель обращается лично в Отдел образования, МКОУ или в виде заявления, в том числе в электронной форме посредством сети Интернет (адреса указаны  в приложении 1).

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

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются следующие случаи:

если в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и (или) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в Управление образования  или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение,   о недопустимости злоупотребления правом;

если письменное обращение содержит вопрос, ответ на который может затронуть права, свободы и законные интересы других лиц.

2.8. Муниципальная услуга и информация о ней предоставляются бесплатно.

2.9. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

2.9.1. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этой цели помещениях.

2.9.2. Помещения для специалистов, осуществляющих предоставление муниципальной услуги, должны снабжаться табличками с указанием номера кабинета, фамилий, имен, отчеств должностей специалистов, ответственных  за осуществление муниципальной услуги.

2.9.3. Рабочие места специалистов, осуществляющих предоставление муниципальной услуги, оборудуются:

рабочими столами и стульями (не менее 1 комплекта на одного специалиста);

компьютерами (1 рабочий компьютер на одного специалиста);

оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме осуществлять предоставление муниципальной услуги.

2.9.4. Вход в помещение приема и выдачи документов обеспечивается свободным доступом заявителей.

2.9.5. Места ожидания оборудуются стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении.

2.10. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги.

2.10.1. Общими показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются точность и своевременность исполнения, доступность, затраты на реализацию, наличие обоснованных жалоб.

Состав показателей доступности и качества предоставления муниципальной услуги подразделяются на две основные группы: количественные и качественные.

2.10.2. К количественным показателям доступности предоставляемой муниципальной услуги относятся:

количество взаимодействий заявителя с должностными лицами   при предоставлении муниципальной услуги;

время ожидания муниципальной услуги;

график работы;

место расположения управления образования и МКОУ, предоставляющих муниципальную услугу;

количество документов, требуемых для получения муниципальной услуги.

2.10.3. К качественным показателям доступности предоставляемой муниципальной услуги относятся:

достоверность информации о предоставляемой муниципальной услуге;

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

простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

2.10.4. К количественным показателям оценки качества предоставляемой муниципальной услуги относятся:

соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

количество обоснованных жалоб.

2.10.5. К качественным показателям оценки качества предоставляемой муниципальной услуги относятся:

культура обслуживания (вежливость, эстетичность);

качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

**III. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ**

**МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

3.1. Выполнение административных действий в рамках предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами Отдела образования и работниками общеобразовательных учреждений в соответствии   с должностными обязанностями.

3.2. Предоставление включает в себя следующие административные процедуры:

3.2.1. Прием и регистрация заявления о предоставлении информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего, среднего (полного) общего образования, в том числе в форме ЕГЭ, а также информации об участниках ЕГЭ и о результатах ЕГЭ. Административная процедура приема  и регистрации заявления осуществляется в течение 1 рабочего дня.

3.2.2. Подготовка информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего (полного) общего образования, в том числе в форме ЕГЭ, а также информации об участниках ЕГЭ и о результатах ЕГЭ.

Основанием для начала административного действия является регистрация заявления.

Срок административной процедуры подготовки информации и проведения экспертизы осуществляется в течение 22 календарных дней.

3.2.3. По окончании рассмотрения документов заявителю предоставляется ответ содержащий информацию о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего, среднего (полного) общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена.

Ответ направляется заявителю почтой или электронной почтой. В случае личного получения, непосредственно в Отделе образования    или в общеобразовательном учреждении, заявитель расписывается в получении  и указывает дату получения.

Срок административной процедуры направление ответа осуществляется  в течение 7 календарных дней.

3.3. Специалисты, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, несут персональную ответственность за исполнение административных процедур и соблюдение сроков, установленных настоящим административным регламентом.

**IV. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ**

**АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

4.1. Внешний контроль за соблюдением административного регламента осуществляет глава муниципального района – глава администрации Чародинского района (далее – глава района).

4.2. Начальник Отдела образования осуществляет внутренний контроль за соблюдением и исполнением специалистами, ответственными  за предоставление муниципальной услуги, положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.3. Контроль предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов.

4.4. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми.

4.5. Плановые проверки проводятся в соответствии с утвержденным графиком. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в администрацию района обращений физических  или юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов (далее – заявители).

4.6. По итогам проверки оформляется справка. Результаты проверки нарушений в предоставлении муниципальной услуги доводятся до граждан   в письменной форме или с согласия получателя муниципальной услуги устно   в ходе личного приема.

Результаты проверки нарушений в предоставлении муниципальной услуги доводятся до юридических лиц в письменной форме.

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

4.8. Ответственный специалист несет персональную ответственность  за соблюдение сроков и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

**V. ПОРЯДОК И ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИИ И ДЕЙСТВИИ (БЕЗДЕЙСТВИЯ)**

**ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ**

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействий) ответственного специалиста и решений, принятых (осуществляемых) начальником Отдела образования в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются:

действия (бездействия) ответственного специалиста;

решения, принятые (осуществляемые) начальником Отдела образования.

5.3. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы либо приостановления ее рассмотрения:

не указана фамилия заявителя, направившего обращение;

не указан почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в обращении содержаться нецензурные либо оскорбительнее выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

текст письменного обращения не поддается прочтению;

в обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю более одного раза давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

ответ по существу жалобы не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является регистрация поступления жалобы заявителя в письменной форме на бумажном носителе, в том числе по факсимильной связи на имя главы района в администрацию района.

Жалоба заявителей в досудебном (внесудебном) порядке может быть адресована заместителю главы муниципального района – главы администрации района по социальной политике и общественной безопасности.

5.5. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрении жалобы.

5.6. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации такой жалобы.

5.7. Результатом рассмотрения досудебного (внесудебного) обжалования является решение об удовлетворении жалобы заявителя либо об отказе  в удовлетворении такой жалобы.

5.8. Обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, действий (бездействий) должностных лиц в судебном порядке производится в судах в соответствии с их подведомственностью.