****

**АДМИНИСТРАЦИЯ НЕМЕЦКОГО НАЦИОНАЛЬНОГО РАЙОНА**

**АЛТАЙСКОГО КРАЯ**

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«09»июня 2020 №132 с. Гальбштадт

Об утверждении Административного регламента по оказанию муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена»

На основании Федерального закона от 27.07.2010 № 210 – ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», распоряжения Правительства РФ от 17.12.2009 № 1993-р, руководствуясь Уставом муниципального образования Немецкий национальный район Алтайского края,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена».

2. Признать утратившим силу постановление Администрации Немецкого национального района Алтайского края от 01.02.2019 № 32 «О внесении изменений в некоторые постановления Администрации Немецкого национального района Алтайского края».

3. Настоящее постановление обнародовать на официальном сайте Администрации Немецкого национального района Алтайского края <http://www.admin-nnr.ru>.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации района по социальным вопросам, председателя комитета по образованию Немецкого национального района Алтайского края Красноголовенко В.А.

Глава района Э.В. Винтер

Утвержден

постановлением Администрации

Немецкого национального района

Алтайского края

от «09» июня 2020 № 132

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги**

**«Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена»**

**I. Общие положения**

1.1. Административный регламент муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена» (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества исполнения данной муниципальной услуги определяет:

- стандарт предоставления муниципальной услуги;

- состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме;

- формы контроля за исполнением Регламента;

- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих.

1.2. Муниципальная услуга «Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена» предоставляется:

- обучающимся, освоившие образовательные программы основного общего и среднего общего образования;

- выпускникам образовательных учреждений прошлых лет, имеющие документ государственного образца о среднем общем образовании, в том числе лица, у которых срок действия результатов ЕГЭ не истек  (далее - выпускники прошлых лет);

- граждане, имеющие среднее общее образование, полученное в образовательных учреждениях иностранных государств;

- обучающиеся, освоившие основные общеобразовательные программы среднего общего образования в специальных учебно-воспитательных учреждениях закрытого типа для детей и подростков с девиантным (общественно опасным) поведением, образовательных учреждениях уголовно-исполнительной системы, а также для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (лиц, имеющих недостатки в физическом и (или) психическом развитии: глухих, слабослышащих, слепых, слабовидящих, с тяжелыми нарушениями речи, с нарушениями опорно-двигательного аппарата и других, в том числе детей-инвалидов, инвалидов), освоивших основные общеобразовательные программы среднего общего образования (выпускники с ограниченными возможностями здоровья);

- родители, иные законные представители лиц, указанных в п. 1.2 Регламента.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**2.1. Наименование муниципальной услуги.**

«Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена» (далее – муниципальная услуга).

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

Муниципальную услугу предоставляет комитет по образованию Немецкого национального района (далее – комитет по образованию).

Почтовый адрес комитета по образованию: 658870, Алтайский край, Немецкий национальный район, с. Гальбштадт, ул. Восточная, 10.

График работы комитета по образованию: с понедельника по пятницу с 8.30 до 17.00, обед с 12.30 до 14.00.

Телефон: 8(38539)22334, 8(38539)22563.

Тел./факс: 8(38539)22334.

Адрес электронной почты комитета по образованию: [obr\_nnr2016@mail.ru](mailto:obr_nnr2016@mail.ru)

Адрес официального интернет-сайта Комитета по образованию: http://www.obr-nnr.ru

**2.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.**

2.3.1. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги является открытой и общедоступной, может быть получена заявителем:

- при личном обращении:

- при письменном обращении;

- по электронной почте;

- по телефону сотрудниками комитета по образованию, а также образовательных учреждений, ответственными за информирование;

- на официальном интернет-сайте комитета по образованию;

- на портале информационных систем образования Алтайского края (http://netschool.edu22.info/);

- на интернет-сайте Многофункционального центра, при использовании Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (gosuslugi.ru) (далее – Единый портал) и региональной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Алтайского края» (gosuslugi22.ru) (далее – Региональный портал).

2.3.2. Сведения о МФЦ представлены в Приложении 1 к Регламенту, а так же на Едином портале, Региональном портале.

2.3.3. При предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в государственные органы, органы местного самоуправления и организации, подведомственные государственным органам и органам местного самоуправления, за исключением получения услуг, включенных в [Перечень](consultantplus://offline/main?base=RLAW016;n=28667;fld=134;dst=100011) услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования Мамонтовский район.

**2.4. Результат предоставления муниципальной услуги.**

Результатом предоставления муниципальной услуги является информирование (устные консультации и разъяснения (лично или по телефону), письменный ответ на запрос, а также размещение в средствах массового и электронного информирования адресованных неограниченному кругу лиц информационных и справочных материалов или рекомендаций) заявителей о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена.

**2.5. Срок предоставления муниципальной услуги.**

Максимально допустимые сроки предоставления муниципальной услуги при личном обращении не должны превышать одного рабочего дня.

Максимально допустимые сроки предоставления муниципальной услуги при письменном запросе не должны превышать 30 дней с момента регистрации запроса.

Максимально допустимые сроки предоставления муниципальной услуги при запросе по электронной почте, не должны превышать трех рабочих дней с момента регистрации электронного запроса.

**2.6. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.**

- Конституция Российской Федерации;

- «Конвенция о правах ребенка» (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989);

- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=6FA05986400E6EE236158C43B1F006554B7D9BA8B7F219D43D7A2E4BC1BAeFC) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=6FA05986400E6EE236158C43B1F006554B7E9BAAB6F619D43D7A2E4BC1BAeFC) от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Федеральный Закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 07.11.2018 № 189/1513 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего образования»;

- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 07.11.2018 № 190/1512«Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего общего образования».

Предоставления документов и информаций, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Губернатора Алтайского края, Администрации Алтайского края и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении исполнительных органов государственной власти, предоставляющих муниципальную услугу, иных исполнительных органов государственной власти, органов местного самоуправления и (или) подведомственных исполнительным органам государственной власти и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в [части 6 статьи 7](consultantplus://offline/ref=019BF6E3A3DA28CE772989EFF4C6FFC875D7EB30F41D821ADC62180F027AEABF4E2CBE3BX8IEC) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

**2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, порядок их предоставления.**

Для получения муниципальной услуги в части предоставления информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, документы не требуются.

Для получения муниципальной услуги в части предоставления информации о результатах единого государственного экзамена при личном обращении заявитель представляет документ, удостоверяющий личность.

**2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.**

Основания для отказа в приеме документов отсутствуют

**2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.**

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги, являются:

- содержание заявления не позволяет установить запрашиваемую информацию;

- запрашиваемая информация не относится к вопросам о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена;

- запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

- запрашиваемая информация ранее предоставлялась заявителю;

- в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых государственным органом, органом местного самоуправления, проведении анализа деятельности государственного органа, его территориальных органов, органа местного самоуправления либо подведомственных организаций или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

**2.10. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях.**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

**2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.**

При нахождении заявителя в комитете по образованию максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса и получении результата услуги не должен превышать 15 мин.

**2.12. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.**

Регистрация письменных обращений, поданных заявителем лично, а также поступивших почтовой связью, в электронном виде, осуществляется в день приема данных обращений.

**2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги.**

Помещение, в котором осуществляется прием заявителей, должно обеспечивать:

1) комфортное расположение заявителя;

2) возможность и удобство оформления заявителем письменного обращения;

3) доступ к нормативным правовым актам, регулирующим предоставление муниципальной услуги;

4) наличие информационных стендов с образцами заполнения заявлений и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

Помещение для оказания муниципальной услуги должно быть оснащено стульями, иметь место для письма и раскладки документов.

Кабинет приема заявителей должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, ведущего прием, а также графика работы.

**2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатели качества и доступности государственной услуги | Целевое значение показателя в 2012г | Целевое значение показателя в последующие годы |
| 1. Своевременность | | |
| 1.1. % (доля) случаев оказания услуги в установленный срок с момента сдачи документа | 85 - 95% | 95 - 100% |
| 2. Качество | | |
| 2.1. % (доля) заявителей, удовлетворенных качеством процесса оказания услуги | 50 - 70% | 70 - 90% |
| 2.2. % (доля) случаев правильно оформленных документов должностным лицом (регистрация) | 65 - 85% | 85 - 95% |
| 3. Доступность | | |
| 3.1. % (доля) заявителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке оказания услуги | 50 - 60% | 70 - 80% |
| 3.2. % (доля) случаев правильно заполненных заявителем документов и сданных с первого раза | 60 - 70% | 70 - 80% |
| 3.3. % (доля) заявителей, считающих, что представленная информация об услуге в сети Интернет доступна и понятна | 40 - 65% | 65 - 75% |
| 3.4. Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги | однократное обращение при подаче запроса | однократное обращение при подаче запроса |
| 3.5.Продолжительность взаимодействия заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги | не более 20 минут (с учетом максимального срока ожидания в очереди при подаче запроса) | не более 20 минут (с учетом максимального срока ожидания в очереди при подаче запроса) |
| 4. Процесс обжалования | | |
| 4.1. % (доля) обоснованных жалоб общему количеству обслуженных заявителей по данному виду услуг | 0,4% - 0,3% | 0,2% - 0,1% |
| 4.2. % (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок | 65 - 75% | 75 - 85% |
| 4.3. % (доля) заявителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования | 70 - 80% | 80 - 95% |
| 4.4. % (доля) заявителей, удовлетворенных сроками обжалования | 70 - 80% | 80 - 95% |

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах**

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры в соответствии с формой запроса.

**3.1. Информирование и консультирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги**

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителей в комитет по образованию путем личного обращения или направления обращения с использованием средств массовой информации, информационных систем общего пользования (в том числе сети Интернет, почты и телефонной связи).

Специалист, ответственный за информирование и консультирование заявителей, в рамках процедур по информированию и консультированию предоставляет заявителям информацию о нормативных правовых актах, регулирующих условия и порядок предоставления муниципальной услуги, по желанию заявителей представляет справочные материалы (образец запроса).

Результатом административной процедуры является предоставление заявителю информации (консультации) по вопросам предоставления муниципальной услуги.

По результатам административной процедуры по желанию заявителя представляются справочные материалы (образцы запроса). В случае поступления обращения от заявителя на бумажном носителе по результатам рассмотрения выдается (направляется) ответ на бумажном носителе или по желанию заявителя ответ направляется в форме электронного документа.

**3.2. Прием, регистрация, рассмотрение запроса**

Основанием для начала административной процедуры является поступление на рассмотрение ответственному специалисту комитета по образованию запроса заявителя, зарегистрированного в установленном порядке.

Запрос, поданный заявителем, рассматривается ответственным специалистом комитета по образованию. Ответственный специалист обеспечивает объективное, всестороннее рассмотрение запроса, осуществляет поиск запрашиваемой информации и подготовку проекта письменного ответа согласно запросу заявителя.

Результатом исполнения административной процедуры является ответ на запрос, содержащий запрашиваемую информацию, либо - об отсутствии запрашиваемой заявителем информации.

**3.3. Подготовка и выдача результата предоставления муниципальной услуги**

Основанием для начала административной процедуры является подписание и передача ответа на запрос для регистрации сотруднику комитета по образованию, в компетенцию которого входят прием, регистрация и распределение поступающей корреспонденции в соответствии с правилами делопроизводства, принятыми в комитете по образованию.

Зарегистрированный ответ на запрос в форме документа на бумажном носителе в течение одного рабочего дня со дня регистрации выдается заявителю лично либо направляется заявителю почтовым отправлением или в форме электронного документа посредством электронной почты. В случае личного получения непосредственно в комитете по образованию заявитель расписывается в получении и указывает дату получения.

Результатом исполнения административной процедуры является направление ответа на запрос заявителю, содержащего либо информацию об организации начального, среднего и дополнительного профессионального образования, либо уведомление об отсутствии запрашиваемых сведений.

**3.4. Публичное информирование**

Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги.

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, по поручению руководства комитета по образованию осуществляет подготовку информации для опубликования в средствах массовой информации и на сайте комитета по образованию.

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, передает информацию о государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования, специалисту комитета по образованию, ответственному за взаимодействие со СМИ, для публикации, а также размещения данной информации на сайте комитета по образованию.

Результатом настоящей административной процедуры является направление информации о государственной итоговой аттестации в средства массовой информации для публикации, а также размещение данной информации на сайте комитета по образованию.

**3.5. Порядок осуществления административных процедур в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала и Регионального портала (далее – Порталы) и через МФЦ**.

С использованием Порталов заявителям обеспечивается возможность:

направления заявки на предоставление государственной услуги и получения ответа в электронном виде;

предоставления в установленном порядке информации заявителям и обеспечения доступа заявителей к сведениям о государственной услуге;

получения заявителем сведений о ходе выполнения запроса на предоставление государственной услуги;

получения заявителем результата предоставления государственной услуги.

3.5.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является оформление заявителем заявки на предоставление муниципальной услуги (далее - заявка) на Порталах.

Возможность оформления заявки на Порталах предоставляется только заявителям, зарегистрированным на Порталах в качестве пользователей.

Если заявитель не зарегистрирован на Порталах в качестве пользователя, то ему необходимо пройти процедуру регистрации в соответствии с правилами регистрации граждан на Порталах.

Для регистрации заявки на предоставление муниципальной услуги через Порталы заявителю необходимо:

авторизоваться на Порталах (войти в личный кабинет);

из списка муниципальных услуг комитета по образованию выбрать соответствующую муниципальную услугу;

нажатием кнопки "Получить услугу" инициализировать операцию по заполнению электронной формы заявки;

заполнить и отправить электронную форму заявки для предоставления муниципальной услуги.

После поступления электронной формы заявки в комитет по образованию работник, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в течение 1 рабочего дня:

находит в ведомственной информационной системе соответствующую заявку, поступившую с Порталов;

рассматривает заявку для предоставления муниципальной услуги;

отправляет заявителю в личный кабинет на Порталы для предоставления муниципальной услуги согласие либо мотивированный отказ.

При обращении заявителя через Многофункциональный центр, специалист Многофункционального центра принимает документы от заявителя и передает в муниципальную образовательную организацию в порядке и сроки, установленные заключенным между органом местного самоуправления и Многофункциональным центром соглашением о взаимодействии.

Документы, прилагаемые к заявлению, представляются в Многофункциональный центр в копиях и в подлинниках (если верность копий не удостоверена нотариально) для сверки. Сверка производится немедленно, после чего подлинники возвращаются заявителю лицом, принимающим документы. Копия документа после проверки ее соответствия оригиналу заверяется лицом, принимающим документы. При этом Многофункциональный центр гарантирует полную идентичность заверенных им копий оригиналам документов.

Сотрудник комитета, ответственный за прием и регистрацию, принимает заявление и пакет документов из Многофункционального центра и регистрирует их в журнале регистрации не позднее дня получения заявления.

После регистрации заявления специалист, ответственный за прием и регистрацию заявления, передает заявление с документами руководителю муниципальной образовательной организации. В течение одного рабочего дня, следующего за днем поступления заявления и прилагаемых документов, заявителю вручается (направляется) уведомление о приеме заявления к рассмотрению.

3.5.2. Основанием для начала исполнения административной процедуры предоставления в установленном порядке информации заявителю и обеспечения доступа заявителя к сведениям о муниципальной услуге является обращение заявителя:

на интернет-сайт комитета по образованию;

с использованием электронной почты;

с использованием Порталов.

Интересующая заявителя информация о правилах предоставления муниципальной услуги предоставляется заявителю работником, ответственным за предоставление муниципальной услуги.

Результатом административной процедуры является предоставление заявителю информации о правилах предоставления муниципальной услуги.

3.6. Блок-схема предоставления муниципальной услуги представлена в Приложении 2 к настоящему Регламенту.

**IV. Формы контроля за исполнением Регламента**

Контроль за соблюдением Регламента состоит в следующем:

1) текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего Регламента осуществляют специалисты комитета по образованию;

2) контрольные мероприятия в отношении исполнителей, оказывающих школьную услугу, проводятся на основании приказа директора образовательного учреждения;

3) контрольные мероприятия включают в себя выявление и устранение нарушений прав несовершеннолетних, их родителей (законных представителей), рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан;

4) результаты проверки оформляются в письменной форме в виде справки. Результаты проверки, проведенной на основании поступившей жалобы, доводятся до сведения заявителя в письменной форме.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра[[1]](#footnote-1), организаций, привлекаемых уполномоченным многофункциональным центром в установленном законом порядке, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников**

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Комитета по образованию, образовательного учреждения, должностных лиц Комитета по образованию либо сотрудников образовательного учреждения при предоставлении ими муниципальной услуги, а также право на получение сведений и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Многофункционального центра, работника Многофункционального центра при предоставлении ими муниципальной услуги в случаях, предусмотренных в пунктах 1, 3, 4, 6, 8 пункта 5.2 Административного регламента.

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края и муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации законами, иными нормативными правовыми актами Алтайского края и муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами, иными нормативными правовыми актами Алтайского края и муниципальными правовыми актами;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных [пунктом 4 части 1 статьи 7](consultantplus://offline/ref=B9526991C1F9A34D1583EB2597E664AE05F850A9B058BFC66BCC57B39731C2DD9361E6FDFEPBCBF) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Многофункционального центра, работника Многофункционального центра возможно в случае, если на Многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](consultantplus://offline/ref=B9526991C1F9A34D1583EB2597E664AE05F850A9B058BFC66BCC57B39731C2DD9361E6FEF7BBEF26PFCBF) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

5.3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.3.1. Жалоба подается заявителем в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган местного самоуправления, Многофункциональный центр либо в соответствующий орган государственной власти публично-правового образования, являющийся учредителем Многофункционального центра (далее – учредитель Многофункционального центра).

Жалоба на действия (бездействие) и решения руководителя органа местного самоуправления направляется главе района.

Жалоба на действия (бездействие) и решения должностного лица органа местного самоуправления, муниципального служащего органа местного самоуправления подается руководителю органа местного самоуправления.

Жалобы на решения и действия (бездействие) Многофункционального центра подаются учредителю Многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Алтайского края.

5.3.2. Жалоба может быть направлена по почте, через Многофункциональный центр, официальный сайт Администрации ННР АК, Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», портал федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее – «портал досудебного обжалования»), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

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

а) официального сайта органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций);

в) портала досудебного обжалования (do.gosuslugi.ru).

5.4. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органом местного самоуправления, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал заявление на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб совпадает со временем предоставления муниципальной услуги.

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

5.6. 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:

доверенность, оформленная в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

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.

5.7. При подаче жалобы в электронном виде документ, указанный в пункте 5.6 Административного регламента, может быть представлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.8. При подаче жалобы через Многофункциональный центр ее передача в орган местного самоуправления обеспечивается Многофункциональным центром в срок не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.9. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Комитет по образованию.

5.10. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, Многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, Многофункционального центра, работника Многофункционального центра;

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

5.11. Орган местного самоуправления обеспечивает:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа местного самоуправления, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах органа местного самоуправления, на официальном сайте органа местного самоуправления, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальную услугу, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления Многофункционального центра приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

5.12. Орган местного самоуправления заключает с Многофункциональным центром соглашение о взаимодействии, в том числе в части осуществления Многофункциональным центром приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

5.13. Жалоба, поступившая в орган местного самоуправления, Многофункциональный центр, учредителю Многофункционального центра подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа комитета по образованию, должностного лица комитета по образованию 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.

5.14. По результатам рассмотрения жалобы председатель комитета по образованию принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных комитетом по образованию 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 Алтайского края, муниципальными правовыми актами;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.15. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте «в» пункта 5.3.3 Административного регламента, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

5.15.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.15 настоящего Административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, Многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

5.15.2. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.15 настоящего Административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.16. 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 органа местного самоуправления, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.17. Исчерпывающий перечень оснований не давать ответ заявителю, не направлять ответ по существу:

отсутствие фамилии или почтового адреса заявителя (за исключением случая, когда жалоба направляется на адрес электронной почты или посредством портала досудебного обжалования);

содержание в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В указанном случае заявителю, направившему жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

текст письменной жалобы не поддается прочтению. В указанном случае в течение семи дней со дня регистрации жалобы заявителю сообщается о невозможности рассмотреть жалобу по существу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

в письменной жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом заявителем не приводятся новые доводы или обстоятельства. В указанном случае орган местного самоуправления вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу;

ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. В указанном случае заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения данных сведений;

текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. О данном решении заявитель, направивший жалобу, уведомляется в течение семи дней со дня регистрации обращения.

5.18. При удовлетворении жалобы орган местного самоуправления принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче Заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.19.В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение 1

к административному регламенту «Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена»

Сведения о МФЦ

|  |  |
| --- | --- |
| Немецкий филиал МФЦ | |
| Место нахождения и почтовый адрес | 658870, Алтайский край, Немецкий национальный район, с. Гальбштадт, ул. Школьная, 17а |
| График работы | пн.-пт.: с 9.00 – 17.00 |
| Единый центр телефонного обслуживания | 8-800-775-00-25 |
| Интернет-сайт МФЦ | www.mfc22.ru |
| Адрес электронной почты | 29@mfc22.ru |

Приложение 2

к административному регламенту «Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена»

**Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги**

|  |
| --- |
| Направление запроса |

↓

|  |
| --- |
| Информирование и консультирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги |

↓

|  |
| --- |
| Прием, регистрации, рассмотрение запроса |

↓

|  |
| --- |
| Рассмотрение заявления и документов, представленных заявителем |

↓

|  |
| --- |
| Подготовка и выдача результата предоставления муниципальной услуги |

↓                                                             ↓

|  |  |
| --- | --- |
| Направление заявителю ответа  (в течение 3 дней со дня принятия решения) | Направление заявителю уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги  (в течение 7 дней со дня принятия решения) |

1. На Многофункциональный центр не возложена функция по предоставлению муниципальной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [↑](#footnote-ref-1)