Приложение №3
к приказу от 25.09.2015 №164

Административный регламент
предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего образования

I. Общие положения

1.1. Предметом регулирования административного регламента (далее - Регламент) является предоставление муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением «Буторлинская основная общеобразовательная школа Вязниковского района Владимирской области» (далее - ОУ) муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования и образовательные программы среднего профессионального образования (далее - муниципальная услуга).

1.2. Заявителями являются физические, юридические лица и их представители (законные представители) (далее - заявитель).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Информация о предоставлении муниципальной услуги может быть получена:

- непосредственно в помещении муниципального образовательного учреждения на личном приеме, на информационных стендах;

- с использованием средств телефонной связи, электронной почты;

- в средствах массовой информации;

- на официальном сайте управления образования администрации района в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: www.uproviaz.ru ;

- на на официальном сайте ОУ http://butorschool.ucoz.ru ;

- с использованием информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Владимирской области» (rgu.avo.ru);

- с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru).

1.3.2. Сведения о месте нахождения, номерах телефонов размещаются на официальном сайте управления образования администрации района (далее - Управление) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: www.uproviaz.ru.

Режим работы Управления: ежедневно (кроме субботы и воскресенья) с 8.00 до 17.00 (перерыв с 12.00 до 13.00).

Телефон для справок в Управлении;

- приемная начальника – (49233) 2-05-55;

- отдел образования и пединноваций – (49233) 2-44-81.

Адрес электронной почты Управления uproviaz@mail.ru.

1.3.3. Сведения о режиме работы ОУ сообщаются по номерам контактных телефонов (телефонов для справок), размещаются на Интернет-сайте, информационных стендах.

1.3.4. На информационных стендах размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

- о порядке и условиях предоставления муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- сведения о местонахождении и контактных телефонах, адреса сайтов и электронной почты

муниципальных образовательных учреждений, вышестоящих контролирующих и надзорных органов;

- текст административного регламента с приложениями (полная версия на официальном Интернет-сайте, Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), извлечения - на информационных стендах);

- порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов и руководителей муниципального образовательного учреждения.

При изменении информации по предоставлению муниципальной услуги осуществляется ее периодическое обновление.

1.3.5. Информирование с использованием средств телефонной и электронной связи при личном консультировании специалистом осуществляется в пределах его компетенции до полного удовлетворения информационных требований получателя муниципальной услуги.

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

1.3.7. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги,

сведения о ходе ее предоставления, могут быть получены заявителем с использованием федеральной муниципальной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (http://gosuslugi.ru) и муниципальной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Владимирской области» (http://www.rgu33.avo.ru).

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: муниципальная услуга по предоставлению информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего образования.

2.2. Муниципальная услуга предоставляется ОУ,

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление заявителю необходимой информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего образования.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

Максимально допустимые сроки предоставления муниципальной услуги при личном обращении и по телефону не должны превышать 15 минут.

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 15 дней с момента регистрации электронного запроса.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения в связи с предоставлением муниципальной услуги:

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

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

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

постановление Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634

«О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг»;

постановление Правительства Российской Федерации от 25.08.2012 № 852 «Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила

разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг»;

постановление Правительства Российской Федерации от 25.01.2013 № 33 «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг»;

постановление Правительства Российской Федерации от 31.08.2013 № 755 «О федеральной информационной системе обеспечения проведения муниципальной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования, и приема граждан в образовательные организации для получения среднего профессионального и высшего образования и региональных информационных системах обеспечения проведения муниципальной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования»;

Закон Владимирской области от 12.08.2013 № 86-ОЗ «Об образовании во Владимирской области и признании утратившими силу отдельных законов Владимирской области в сфере образования».

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

запрос заявителя по рекомендуемой форме согласно приложению № 1 к Регламенту при письменном обращении или обращении по электронной почте, подписанный электронной подписью в соответствии с действующим законодательством;

документ, удостоверяющий личность заявителя (при личном приеме);

документ, удостоверяющий полномочия представителя (законного представителя), при условии, если с запросом обращается представитель (законный представитель).

Заявитель в подтверждение своих доводов по своему желанию прилагает к запросу необходимые документы и материалы или их копии.

2.7. Запрещается требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- представления документов и информации, которые находятся в распоря-

жении муниципального образовательного учреждения, иных государственных, муниципальных органов либо подведомственных государственным, муниципальным органам организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области и муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные, муниципальные органы, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.8. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является отсутствие документов, указанных в п. 2.6 Регламента.

Запрос, содержащий вопросы, решение которых не входит в компетенцию муниципального образовательного учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в запросе вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, за исключением когда текст запроса не поддается прочтению. В этом случае ответ на

обращение не дается.

В случае, если предоставление запрашиваемой информации относится к компетенции нескольких государственных, муниципальных органов или должностных лиц, копия запроса в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные, муниципальные органы или соответствующим должностным лицам.

2.9. Основания для приостановления муниципальной услуги отсутствуют.

2.10. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

1) отсутствие в письменном запросе или запросе в форме электронного документа фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) заявителя и почтового или электронного адреса, по которому должен быть направлен ответ;

2) невозможность прочтения запроса (об этом в течение семи дней со дня регистрации запроса сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

3) постановка в запросе вопроса, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми запросами, при отсутствии в запросе новых доводов или обстоятельств (в этом случае руководитель муниципального образовательного учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного запроса и прекращении переписки по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же муниципальное образовательное учреждение; о данном решении уведомляется заявитель);

4) наличие нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (в этом случае должностное лицо вправе оставить запрос без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом);

5) если ответ по существу поставленного в запросе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих муниципальную или иную охраняемую федеральным законом тайну (заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в запросе вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

В случае, если причины, по которым ответ по существу запроса не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить запрос в муниципальное образовательное учреждение.

2.11. Муниципальная услуга предоставляется заявителям на бесплатной основе.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.13. Письменный запрос подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в муниципальное образовательное учреждение.

2.14. Требования к помещениям, предназначенным для предоставления государственных услуг.

2.14.1. Прием заявителей осуществляется в помещениях муниципального образовательного учреждения.

2.14.2. Вход в помещение оборудуется соответствующими указателями.

2.14.3. Центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), предназначенной для доведения до сведения заинтересованных лиц информации о наименовании муниципального образовательного учреждения.

2.14.4. В здании (помещении) оборудуются места для получения информации и заполнения необходимых документов, ожидания и приема получателей государственных услуг.

2.14.5. Помещения должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания.

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

Информационные стенды размещаются на высоте, обеспечивающей видимость информации, и содержат раздаточные материалы, иные средства информации.

Стенды должны быть максимально заметны и функциональны.

Информационные стенды могут быть оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки, буклеты, иные средства информации.

Информационные стенды должны содержать актуальную, исчерпывающую и понятную для посетителей информацию о предоставлении муниципальной услуги.

2.14.7. Места, где осуществляется ожидание, прием заявителей по вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги, оборудуются стульями и столом, средствами пожаротушения.

2.14.8. В помещении здания на видном месте размещается схема расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников учреждения.

Помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

- информированность заявителя о правилах и порядке предоставления муниципальной услуги;

- комфортность ожидания предоставления муниципальной услуги;

- время, затраченное на получение конечного результата услуги (оперативность);

- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций);

- уровень кадрового обеспечения предоставления муниципальной услуги, периодичность проведения мероприятий по повышению квалификации специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

- число поступивших жалоб о ненадлежащем качестве предоставления муниципальной услуги;

- количество выявленных нарушений при предоставлении муниципальной услуги;

- количество обращений в суд заявителей о нарушениях при предоставлении муниципальной услуги.

2.16. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

2.16.1. Информация о муниципальной услуге размещается в Федеральном реестре государственных и муниципальных услуг (функций) и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

2.16.2. На Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (http://www.gosuslugi.ru/), на Портале государственных и муниципальных услуг Владимирской области (http://www.rgu33.avo.ru/), а также на официальном сайте муниципального образовательного учреждения в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» заявителем может быть скопировано и заполнено в электронном виде обращение по рекомендуемой форме.

2.16.3. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме осуществляются:

- предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге;

- получение заявителем сведений о ходе выполнения предоставления муниципальной услуги;

- направление результата предоставления муниципальной услуги в электронном виде.

2.16.4. В заявлении, направляемом в электронном виде, заявитель указывает в том числе адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в электронном виде.

2.16.5. Заявители вправе осуществлять мониторинг хода предоставления муниципальной услуги с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций).

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. При предоставлении муниципальной услуги осуществляются следующие административные процедуры:

- прием запроса при личном обращении или при письменном обращении (в том числе в электронной форме) и его рассмотрение;

- предоставление муниципальной услуги либо мотивированный отказ в ее предоставлении.

Блок-схема исполнения муниципальной услуги приведена в приложении № 2 к Регламенту.

3.2. Прием запроса при личном обращении или при письменном обращении

(в том числе в электронной форме) и его рассмотрение.

3.2.1. Юридическим фактом для начала предоставления муниципальной услуги является личное обращение заявителя.

Специалист уточняет у заявителя характер информации, за которой он обратился.

В зависимости от запрашиваемой информации специалист информирует заявителя о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования и образовательные программы среднего профессионального образования.

Специалист предлагает получателю муниципальной услуги выбрать форму ознакомления с информацией о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования и образовательные программы среднего профессионального образования:

на бумажном носителе (информационные стенды, брошюры);

в электронном виде (в том числе на официальном сайте муниципального образовательного учреждения в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», имеющем информационно-поисковую систему);

путем предоставления устной информации.

Получатель муниципальной услуги выбирает одну или несколько форм ознакомления с информацией о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования и образовательные программы среднего профессионального образования.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема заявителя. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Максимально допустимые сроки предоставления муниципальной услуги при устном обращении составляет 15 минут.

Специалист уточняет у получателя муниципальной услуги степень удовлетворенности полнотой полученной информации.

При ответах на телефонные звонки специалист подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившегося по интересующему его вопросу. Ответ на телефонный звонок должен

начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован другому должностному лицу или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.2.2. Перечень административных процедур предоставления муниципальной услуги при письменном запросе заявителя.

Юридическим фактом для начала предоставления муниципальной услуги является поступление в муниципальное образовательное учреждение письменного запроса (приложение № 1 к Регламенту) заявителя в виде почтового отправления, включая сообщения по электронной почте.

Запрос подлежит регистрации в день поступления, а после нее в течение одного рабочего дня передается руководителю муниципального образовательного учреждения для дачи поручений.

Руководитель муниципального образовательного учреждения в течение двух календарных дней с даты регистрации направляет запрос исполнителю для подготовки мотивированного ответа.

Специалисты, которым поручено рассмотрение запроса:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение запроса, имеют право пригласить заявителя для личной беседы, получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

осуществляют подготовку письменного ответа по существу поставленных в запросе вопросов либо мотивированного отказа в сроки, установленные действующим законодательством, и представляют на рассмотрение руководителю муниципального образовательного учреждения, который принимает соответствующее решение.

Максимально допустимые сроки предоставления административной процедуры при письменном запросе не должны превышать 15 дней с момента регистрации запроса. Письменный запрос подлежит обязательной регистрации в течение одного дня с момента поступления в управление образования.

Максимально допустимые сроки предоставления административной процедуры при запросе по электронной почте не должны превышать 5 дней с момента регистрации электронного запроса.

Результатом рассмотрения запроса в муниципальном образовательном учреждении является прием и рассмотрение запроса.

3.3. Предоставление муниципальной услуги либо мотивированный отказ в ее предоставлении.

При отсутствии оснований к отказу в предоставлении информации о порядкепроведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего образования руководитель муниципального учреждения принимает решение о предоставлении необходимой информации и подписывает соответствующий документ в течение 1 рабочего дня.

Если в результате рассмотрения запроса будут выявлены основания к отказу в предоставлении информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего образования руководитель муниципального учреждения подписывает документ в течение 1 рабочего дня.

Ответ с результатом рассмотрения вопросов, содержащихся в запросе, подписанный руководителем муниципального учреждения, направляется заявителю в течение двух рабочих дней со дня подписания.

Результатом административной процедуры является предоставление информации из базы данных Владимирской области о результатах единого государственного экзамена либо

мотивированный отказ в ее предоставлении.

IV. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Специалисты ОУ, ответственные за исполнение услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения административных процедур, указанных в Регламенте.

4.2. Персональная ответственность за предоставление услуги специалистов ОУ закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства.

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

4.4. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем учреждения.

4.5. Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании квартальных или годовых планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению заинтересованных лиц).

4.6. Результаты проверки оформляются в виде акта (справки, письма), 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.

4.7. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением муниципальной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации при условии, что она не является конфиденциальной.

4.8. Получатели услуги и другие заинтересованные лица могут принимать участие в мониторингах, электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления услуги, соблюдения положений настоящего Регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим Регламентом.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, специалистов учреждения

5.1. Право на обращение с жалобой.

5.1.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке.

5.1.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является жалоба заявителя, поданная в соответствии с установленным настоящим регламентом порядком.

5.2. Сведения о предмете досудебного (внесудебного) обжалования.

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской

области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, муниципальными правовыми актами;

- 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.

5.3. Должностные лица, уполномоченные на рассмотрение жалоб заявителей в досудебном (внесудебном) порядке.

5.3.1. Жалобы на решения, принятые начальником Управления, рассматриваются главой администрации района.

5.3.2. Полномочиями по рассмотрению жалоб в отношении действий (бездействия) и принятых решений ответственных должностных лиц, специалистов Управления, руководителей муниципальных образовательных учреждений при предоставлении муниципальной услуги наделяется начальник Управления.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалоб.

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

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

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

5.4.2. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Управления, Единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4.3. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

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

- 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. Заявителем могут быть представлены документы (при нали-чии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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

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

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

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

5.5. Сроки рассмотрения жалобы.

5.5.1. Жалоба, поступившая в Управление, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления, должностного лица Управления, 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.

5.5.2. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

5.5.3. Приостановление срока рассмотрения жалобы уполномоченным органом не допускается.

5.6. Результаты рассмотрения жалобы.

5.6.1. По результатам рассмотрения жалобы Управление принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Управлением, 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 Владимирской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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.

5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по жалобе, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8. Порядок обжалования решения по жалобе.

В случае несогласия с результатами досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) Управления, должностного лица Управления, на любой стадии рассмотрения спорных вопросов заявитель имеет право обратиться в суд согласно установленному действующим законодательством Российской Федерации порядку.

5.9. Право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.9.1. Заявитель имеет право на получение информации и документов (или их копий) для подтверждения своих доводов относительно предмета обжалования.

5.9.2. При подаче жалобы заявитель вправе получить следующую информацию, необходимую для обоснования и рассмотрения жалобы:

- о графике приема заявителей;

- о перечне номеров телефонов для получения сведений о прохождении процедур рассмотрения жалобы;

- о входящем номере, под которым зарегистрирована жалоба, о сроке рассмотрения жалобы;

- о принятых промежуточных решениях.

5.9.3. Должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалобы, вправе запросить от ответственного должностного лица, решения или действия (бездействие) которого обжалуются, информацию, документы, письменные пояснения относительно предмета обжалования.

Приложение № 1

к административному регламенту

Рекомендуемая форма

В муниципальное бюджетное учреждение
_____
(наименование муниципального учреждения)
_____
фамилия, имя, отчество (при наличии последнего) заявителя
_____
(для физического лица) или наименование (для юридического
_____,
лица)
проживающего по адресу (для физического лица) или местонахождение (для юридического лица):
_____
почтовый адрес заявителя с индексом (указывается, если зая-
_____
витель хочет получить ответ в письменной форме) или элект-
_____
ронный адрес (указывается, если заявитель хочет получить от-
_____
вет в электронной форме)

Запрос

_____
(изложение сути запроса)
_____
_____
_____
_____

Информацию прошу предоставить на _____ носителе.
(бумажном или электронном)

"___" _____ 20___ г. _____
(подпись заявителя)

Приложение № 2

к административному регламенту

Блок-схема
предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего образования

Обращение заявителя в муниципальное бюджетное учреждение

↓

Рассмотрение обращения заявителя

↓

Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего образования.