УТВЕРЖДЁН

приказом № \_\_\_\_от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Директор школы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

С.Ю. Беликов

**Регламент  предоставления услуги**

**«Предоставление   информации о   результатах**

**единого государственного экзамена»**

**1. Общие положения.**

1.1. Регламент  предоставления услуги   «Предоставление    о результатах единого государственного экзамена» в Козской средней школе разработан в соответствии с  Федеральным  законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации  предоставления  государственных и  муниципальных   услуг».

1.2. Цель разработки настоящего регламента – повышение качества исполнения и доступности    услуги, создания комфортных условий для потребителей услуги  и определение сроков   и последовательности действий при  предоставлении  услуги.

1.3. Предоставление  услуги осуществляет муниципальное общеобразовательное учреждение Козская средняя школа (далее —школа).

1.4. Получателями  услуги  являются обучающиеся, сдавшие единый государственный экзамен.

От имени заявителя могут выступать физические и юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством РФ, либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством РФ полномочиями, выступать от их имени.

1.5. Порядок информирования о предоставлении услуги.

 Информации  о местонахождении и графике работы школы:

152437, Ярославская область. Первомайский район,с. Коза. ул.Заречная. д.45

Тел./факс (48549) 3-43-04

E-mail: kosa20074@yandex.ru

Сайт: https://kozs-prv.edu.yar.ru/

График работы: с 9.00. до 16.00, выходные дни: суббота, воскресенье.

**2. Стандарт  предоставления      услуги .**

2.1. Наименование    услуги  «Предоставление  информации   о   результатах  единого государственного экзамена».

Предоставляет услугу школа

2.2.Конечным  результатом  исполнения  услуги  является  предоставление  официальной  информации   о   результатах  единого государственного экзамена (далее –  ЕГЭ), либо отказ в предоставлении услуги.

2.3.  Предоставление      услуги  осуществляется в течение рабочего времени школы.

Сроки  предоставления   услуги:

- при письменном обращении заявителя – не более одного дня со дня регистрации обращения;

- при  устном обращении - в течение 15 минут,

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

2.4. Правовые основания для  предоставления     услуги:

2.4.1. Нормативно-правовые акты:

- Конституция Российской Федерации;

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

- Закон РФ от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании»;

- Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Приказ Министерства образования и науки РФ от 28.11.2008 № 362 «Об утверждении Положения о формах и порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные общеобразовательные программы среднего (полного) общего образования;

- Приказ Министерства образования и науки РФ от 24.02.2009 № 57 «Об утверждении Порядка проведения единого государственного экзамена».

2.5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для  предоставления   муниципальной   услуги:

* Заявление (запрос) обучающегося, сдавшего ЕГЭ;
* документ, удостоверяющий личность (паспорт) обучающегося или родителя (законного представителя);
* доверенность (в случае обращения доверенного лица).

Форма обращения:

- в устной или письменной форме в школу

- по адресу электронной почты школы

2.6. Перечень оснований для отказа в приеме документов.

Основание для отказа в приеме документов не установлено.

2.7. Школа имеет право отказать в  предоставлении      услуги, если физическое лицо: не имеет законного права на предоставление персональной и конфиденциальной  информации   из   федеральной   базы   данных   о   результатах   ЕГЭ и не предоставление необходимых документов, перечисленных в п. 2.5. настоящего регламента.

2.8.. Услуга  предоставляется бесплатно.

2.9..Срок ожидания в очереди при подаче запроса о  предоставлении   услуги  не должен превышать15 минут.

Срок ожидания при получении  результата   предоставления   услуги  не должен превышать 10 минут.

2.10. Срок регистрации запроса заявителя о  предоставлении услуги.

Срок регистрации запроса заявителя о  предоставлении услуги  составляет не более одного дня со дня его поступления в школу

2.11. Требования к помещениям, в которых оказывается   услуга.

Рабочий кабинет оборудуется столом, стульями для посетителей и информационной табличкой (вывеской) с указанием названия кабинета;

Рабочее место специалиста оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных.

2.12. Показатели доступности и качества услуг:

* достоверность и полнота информирования о предоставляемой  услуге  и процедуре ее  предоставления;
* наличие  информации  об  услуге  и процедуре ее  предоставления  в свободном доступе;
* оперативность  предоставления   информации.

**3.** **Административные процедуры**

3.1.Исполнение    услуги  предусматривает:

- информирование о сроках получения  результатов   ЕГЭ  не позднее, чем через 3 рабочих дня со дня вступления в силу распорядительного акта Рособрнадзора об установлении минимального количества баллов по соответствующему общеобразовательному предмету;

- получение протоколов с  результатами  экзаменов из отдела образования Первомайского МР Ярославской области;

-  предоставление   информации   о   результатах   ЕГЭ.

3.2. Выполнение административных действий в рамках исполнения   услуги  осуществляется сотрудниками школы в соответствии с установленным распределением должностных обязанностей,

. 3.3.  Предоставление     услуги  включает в себя следующие административные процедуры:

- формирование  информации   о   результатах   ЕГЭ;

- ознакомление участников учебного процесса с  результатами   ЕГЭ;

- прием и регистрация обращений (заявлений);

- рассмотрение обращений (заявлений), подготовка ответа на письменное обращение;

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

3.4. Специалист, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы.

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

Основанием для начала  предоставления  услуги  является обращение заявителя с заявлением, которое должно содержать следующую  информацию:

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

Текст документа написан разборчиво, документ не исполнен карандашом.

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

- публикацию информационных материалов по  результатам   ЕГЭ;

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

- размещение в средствах массовой  информации  актуальной  информации  для руководителей учреждений образования разного уровня, педагогических работников системы образования, обучающихся и воспитанников образовательных учреждений, представителей гражданско-правовых институтов и общественных организаций, представителей родительской общественности по мере появления значимой  информации.

3.7. Ответственность за содержание и качество предлагаемых к размещению материалов возлагается на директора школы.

**4. Формы контроля за исполнением регламента**

4.1 Контроль за полнотой и качеством исполнения регламента включает в себя проведение проверок, направленных на выявление и устранение нарушений прав заявителей, а также рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на жалобы заявителей на решения, действия (бездействие) сотрудников учреждения, осуществляющих предоставление муниципальной услуги.

4.2. Руководитель образовательного учреждения осуществляет текущий контроль:

-за соблюдением режима информационной безопасности при  предоставлении   данной      услуги;

-за соблюдением установленных регламентом сроков.

4.3. Отдел образования Первомайского МР Ярославской области осуществляет контроль за соблюдением деятельности школы.

4.4. Работник школы, участвующий в исполнении    услуги, несёт ответственность:

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

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

- за достоверность  информации, представляемой в ходе исполнения услуги.

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

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

Проверки полноты и качества  предоставления      услуги  осуществляются на основании приказов школы.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы школы) и внеплановыми.

Плановые проверки проводятся в соответствии с планом работы школы, но не чаще одного раза в два года. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в школу обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов.

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

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

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействие) органа, предоставляющего     услугу, а также должностных лиц и муниципальных  служащих**

5.1. Заявители имеют право на  судебное и  досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействие) и решений должностных лиц школы, осуществляемых (принятых) в ходе  предоставления   услуги.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут быть  решения, действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе  предоставления услуги.

5.3. Заявитель вправе по письменному заявлению получить  информацию  и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.4. Жалоба для рассмотрения в досудебном (внесудебном) порядке на действия (бездействие) и решения должностных лиц  школы может быть подана как в форме устного обращения, так и в письменной и электронной форме

- непосредственно в образовательное учреждение (руководителю):

- в отношении руководителя образовательного учреждения жалоба подается в Отдел образования администрации Первомайского муниципального района.

Жалоба гражданина рассматривается в соответствии с  Федеральным  законом от 02.05.2006 г. № 59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Жалоба юридического лица по вопросам предоставления услуги  рассматривается в порядке, аналогичном для рассмотрения жалобы гражданина.

5.5. Заявитель в своей письменной жалобе в обязательном порядке указывает наименование школы, в которую направляет письменную жалобу, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы, излагает суть жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

5.6. Жалоба может быть подана в форме устного обращения на личном приеме заявителей. На личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

В случае, если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу, с согласия заявителя, может быть дан устно в ходе личного приема.

В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.7. Жалоба может быть подана по электронной почте на адрес электронной почты школы.

Требования, предъявляемые к жалобе в электронной форме, аналогичны требованиям к жалобе в письменной форме.

5.8. Письменная жалоба должна быть рассмотрена в течение 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях, когда для проверки и решения, поставленных в жалобе вопросов, требуется более длительный срок, допускается продление сроков ее рассмотрения, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается заявителю, подавшему жалобу, в письменной форме с указанием причин продления.

5.9. Должностное лицо, которому направлена жалоба, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное её рассмотрение.

5.10. Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные (в том числе, в электронной форме) и устные с согласия заявителя ответы.

5.11. Если в письменном обращении не указаны фамилия заинтересованного лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.12. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заинтересованному лицу, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.13. Действия (бездействие) должностных лиц могут быть обжалованы заявителем в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.