

проект

УТВЕРЖДЕН

приказом Городского комитета
образования Администрации города
Королёва Московской области

от _____ 20__ г. № _____

Административный регламент

предоставления муниципальной услуги (функции) по предоставлению информации о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в образовательное учреждение

I. Общие положения

1.1. Административный регламент Городского комитета образования Администрации г. Королёва Московской области предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в образовательное учреждение» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги (далее – заявители), и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении информирования о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в образовательное учреждение.

1.2. Муниципальная услуга предоставляется Городским комитетом образования Администрации г. Королёва Московской области (далее – Комитет).

Предоставление Муниципальной услуги осуществляется специалистами отдела контроля качества образования Комитета (далее – специалисты).

1.3. Предоставление Муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Законом Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании»;

- Положением о государственной (итоговой) аттестации выпускников IX и XI (XII) классов общеобразовательных учреждений РФ, утвержденным приказом Министерства образования Российской Федерации от 03.12.1999 № 1075 (в ред. приказов Минобрнауки России от 16.03.2001 № 1022, от 25.06.2002 № 2398, от 21.01.2003 № 135);

- Положением о формах и порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные общеобразовательные программы среднего (полного) общего образования, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 28.11.2008 № 362;

- Порядком проведения единого государственного экзамена, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 24.02.2009 № 57;

- Порядком проведения государственного выпускного экзамена, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 03.03.2009 № 70;

- иными нормативными и правовыми актами, регламентирующими правоотношения в сфере предоставления информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего (полного) общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из баз данных Российской Федерации об участниках и результатах единого государственного экзамена.

1.4. Получателями муниципальной услуги (заявителями) являются:

- выпускники 9 и 11 (12) классов общеобразовательных учреждений, имеющих государственную аккредитацию, независимо от их организационно-правовой формы и подчиненности, допущенные в установленном порядке к государственной (итоговой) аттестации, либо их уполномоченные представители;

- выпускники образовательных учреждений прошлых лет, имеющие документ государственного образца о среднем (полном) общем образовании либо их уполномоченные представители.

1.5. Информация о порядке предоставления Муниципальной услуги предоставляется:

- непосредственно в Городском комитете образования;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования (кроме строго конфиденциальной информации);

- посредством размещения на Интернет-сайте Городского комитета образования (кроме строго конфиденциальной информации).

1.6. Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты Городского комитета образования, предоставляющего Муниципальную услугу, приводятся в приложении 1 к Административному регламенту и размещаются на Интернет-сайте Комитета (www.korolevedu.ru).

1.7. Информация, предоставляемая гражданам о Муниципальной услуге, является открытой и общедоступной (за исключением строго конфиденциальной информации из базы данных Московской области об участниках единого государственного экзамена и результатах единого государственного экзамена).

Информация о порядке предоставления Муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

1.8. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость в изложении информации;

- полнота информации;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

В зависимости от способа обращения заявителя за информацией или способа доставки ответа, указанного в письменном обращении заявителя, ответ направляется в письменном виде, электронной почтой либо через Интернет-сайт (кроме строго конфиденциальной информации).

1.9. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. 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 (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.10. Ответ на обращение, поступившее по электронной почте, оформляется в письменном виде, даётся по существу поставленных в обращении вопросов и направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении (кроме строго конфиденциальной информации).

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Результатом исполнения Муниципальной услуги является получение заявителями достоверной и актуальной информации о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в образовательное учреждение.

2.2. В рамках оказания Муниципальной услуги специалистами Комитета предоставляется следующая информация заявителям:

- номера кабинетов, где осуществляется прием и информирование заявителей; фамилии, имена, отчества и должности сотрудников, осуществляющих прием и информирование заявителей;
- адрес Интернет-сайта Городского комитета образования;
- номера телефонов, адреса электронной почты Городского комитета образования;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление услуги;
- общедоступная статистическая информация о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний по показателям: средний, минимальный, максимальный балл, % качества и обученности, в сравнении с Московской областью и РФ, а также статистические данные о зачислении выпускников 9, 11 классов в средние и высшие профессиональные образовательные учреждения,

- строго конфиденциальная информация (в индивидуальном порядке) из базы данных Московской области об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена: на сайте <http://rcoi.net>, путём ввода личных данных (ФИО, паспортных данных) либо в виде выписок из протоколов результатов единого государственного экзамена, государственного выпускного экзамена, государственной (итоговой) аттестации в новой форме по общеобразовательным предметам;

- перечень причин для отказа в предоставлении Муниципальной услуги;

- порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых и принятых специалистами в рамках предоставления Муниципальной услуги;

- порядок предоставления Муниципальной услуги.

2.3. Перечень документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги (далее – документы):

- письменное заявление по форме, представленной в приложении 2 Административного регламента, с указанием перечня интересующих вопросов при обращении за информацией о о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в образовательное учреждение:

- копия паспорта заявителя (страниц, содержащих фамилию, имя, отчество, серию и номер паспорта) - при обращении за строго конфиденциальной информацией;

- в случае необходимости в подтверждение доводов заявителя приложение к письменному обращению документов и материалов либо их копий.

Документы, являющиеся основанием для предоставления Муниципальной услуги, представляются в отдел контроля качества образования Городского комитета образования посредством личного обращения заявителя, направления документов по почте письмом или в электронной форме.

Датой обращения и представления документов является день получения и регистрации документов специалистом Комитета.

Прием заявителей для подачи документов осуществляется в соответствии с графиком работы Комитета.

2.4. Информирование о ходе предоставления Муниципальной услуги осуществляется специалистами при личном контакте с заявителями, с использованием почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.

Предоставление Муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.5. Срок рассмотрения обращений (запросов) не должен превышать 30 календарных дней со дня их регистрации.

Время ожидания граждан при индивидуальном устном информировании не может превышать 30 минут.

Индивидуальное устное информирование каждого гражданина сотрудник осуществляет не более 15 минут. В исключительных случаях время информирования может быть продлено до полного разрешения вопроса заявителя.

2.6. Основаниями для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги являются:

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

- отсутствие основания в предоставлении строго конфиденциальной информации о результатах сданных тестирований, экзаменов (заявитель не является законным представителем лица, получившего данные результаты).

2.7. Основаниями для отказа в предоставлении Муниципальной услуги являются:

- наличие в письменном обращении вопроса, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же муниципальный орган или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

- отсутствие достаточной для осуществления Муниципальной услуги информации.

2.8. Требования к местам предоставления Муниципальной услуги.

В Городском комитете образования для приема заявителей отдельных помещений не предусмотрено. Предоставление Муниципальной услуги осуществляется в рабочем кабинете на рабочих местах специалистов отдела контроля качества образования Городского комитета образования.

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

3.1. Предоставление Муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация письменных (устных) обращений от заявителя;
- подготовка необходимой информации;
- направление письменного обращения по результатам их рассмотрения на исполнение по принадлежности

- предоставление муниципальной консультационной услуги.

Основанием для начала Административной процедуры по приему и регистрации документов от заявителя является личное (очное) обращение или письменное обращение заявителя по вопросу предоставления информации о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в образовательное учреждение. Письменное обращение (запрос) заявителя, поступившее в Городской комитет образования, регистрируется специалистом Комитета, ответственным за регистрацию поступающих документов, в журнале регистрации в день поступления обращения (запроса).

Максимальный срок выполнения действия составляет 5 минут на каждое обращение (запрос).

При поступлении в Городской комитет образования обращения заявителя по электронной почте с указанием адреса электронной почты и/или почтового адреса пользователя, должностное лицо, ответственное за прием и отправку документов по электронной почте распечатывает указанное обращение и передает его в день поступления обращения специалисту Комитета, ответственному за регистрацию поступающих документов, для его регистрации в установленном порядке.

После регистрации обращений (запросов) заявителей специалист Комитета, ответственный за регистрацию документов, передает их на рассмотрение председателю Городского комитета образования или в его отсутствие его заместителю.

Председатель Городского комитета образования:

- определяет должностное лицо Комитета, ответственное за рассмотрение обращения и подготовку проекта ответа заявителю (далее – исполнитель);
- дает указания исполнителю в форме резолюции с отражением фамилии и инициалов исполнителя, порядка и срока исполнения.

Исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- готовит проект ответа на письменное обращение и не позднее 1 дня до истечения срока предоставления Муниципальной услуги в порядке делопроизводства представляет на подпись председателю (заместителю председателя) Городского комитета образования;
- направляет письменное обращение на почтовый/электронный адрес заявителя.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, регламентирующих порядок оказания муниципальной услуги, осуществляется начальниками отдела контроля качества образования Городского комитета образования.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав родителей (законных представителей), рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на их обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.3. Проверки осуществляются на основании приказа председателя Городского комитета образования. Проверки могут быть плановыми (не реже, чем один раз в год) и внеплановыми.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются специалисты Городского комитета образования.

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

Справка подписывается председателем комиссии.

4.4. В случае выявления в результате осуществления контроля за оказанием муниципальной услуги нарушений порядка предоставления и качества исполнения муниципальной услуги привлечение виновных лиц к ответственности осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) Городского комитета образования, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц Городского комитета образования в досудебном порядке.

5.2. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

5.3. Заявители могут обратиться в Городской комитет образования Администрации города Королёва Московской области, Администрацию города Королёва Московской области, Министерство образования Московской области с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

5.3.1. О нарушениях можно сообщить в Городской комитет образования Администрации города Королёва Московской области по тел 8 (495) 516-88-17, 8 (495) 516-87-37 или по адресу: Московская область, г.Королев, ул. Октябрьская, д.8а

О нарушениях можно сообщить по адресу электронной почты Городского комитета образования Администрации города Королёва Московской области: gk_obraz@korolev-net.ru или оставить сообщение на сайте Городского комитета образования Администрации города Королёва Московской области: www.korolevedu.ru

5.3.2. О нарушениях можно сообщить в Администрацию города Королёва Московской области по тел. 8 (495) 516-88-86 или на сайте по адресу: www.korolev.ru. Приемная Администрации города Королёва Московской области находится по адресу: Московская область, г. Королёв, ул. Октябрьская, д. 4 (График приема населения администрацией города:

с понедельника по четверг: с 9.00 до 18.00

обед: с 13.00 до 13.45

пятница и предпраздничные дни: с 9.00 до 13.00)

5.3.3. О нарушениях можно сообщить по тел. 8-498-602-11-32, а также по электронной почте: minomos@rosweb.biz или на сайте Министерства по адресу: www.mo.mosreg.ru

5.4. Специалисты Городского комитета образования проводят личный прием заявителей.

Личный прием должностными лицами проводится по предварительной записи.

Запись заявителей проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номерам телефонов, которые

размещаются на сайте Городского комитета образования и информационных стендах.

Специалист, осуществляющий запись заявителей на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

5.5. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения.

В случае направления запроса другим государственным органам, органам местного самоуправления и иным должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов председатель Городского комитета образования вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

5.6. Заявитель в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает либо наименование органа, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы должностным лицом принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю в течение 30 дней с момента регистрации обращения.

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

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

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, в течение 7 рабочих дней, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение в течение 3 рабочих дней.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить повторное обращение.

5.9. Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, нарушении положений административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

- по номерам телефонов, содержащихся в Административном регламенте;
- на сайте и по адресам электронной почты Городского комитета образования.

Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается сообщение, его место жительства или пребывания;
- наименование органа, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы заявителя;
- суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);
- сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

Приложение 1

к Административному регламенту
«Предоставление информации о результатах
сданных экзаменов, тестирования и иных
вступительных испытаний, а также о
зачислении в образовательное учреждение»

**Сведения о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты
Городского комитета образования, предоставляющего муниципальную услугу
«Предоставление информации о результатах сданных экзаменов, тестирования и
иных вступительных испытаний, а также о зачислении в образовательное
учреждение»**

<i>Наименование органа:</i>	Городской комитет образования Администрации г. Королёва Московской области
<i>Адрес местонахождения:</i>	г. Королёв, ул. Октябрьская, дом 8 а
<i>Контактные телефоны:</i>	516-88-17 – приёмная председателя Комитета, 516-65-12 – заместитель председателя Комитета, 516-87-37 – отдел контроля качества образования
<i>Адрес официального Интернет-сайта:</i>	www.korolevedu.ru – Городской комитет образования http://rcoi.net – Региональный центр обработки информации Московской области
<i>Адрес электронной почты:</i>	School_dep@korolev-net.ru
<i>Режим работы:</i>	<u>понедельник-четверг:</u> с 9-00 до 18-00, <u>пятница:</u> с 9-00 до 16-45, <u>перерыв:</u> с 13-00 до 13-45

Приложение 2
к Административному регламенту
«Предоставление информации о результатах
сданных экзаменов, тестирования и иных
вступительных испытаний, а также о
зачислении в образовательное учреждение»

**Образец заявления
с указанием перечня интересующих вопросов при обращении за
информацией о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных
вступительных испытаний, а также о зачислении в образовательное
учреждение**

Председателю Городского комитета
образования

ФИО

ФИО заявителя

(адрес места жительства)

заявление.

Я, _____

(ФИО заявителя)

прошу предоставить информацию о _____

(о результатах сданных экзаменов, тестирования с указанием ФИО, проходившего испытания, и др.)

Дата _____

Подпись _____

Контактный телефон _____