

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке проведения государственной
итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные и
дополнительные общеобразовательные программы»**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные программы» (далее – Регламент, Услуга) разработан в целях формирования единых подходов по созданию информационной базы и обеспечения доступности результатов предоставления Услуги, создания комфортных условий для ее получателей и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении Услуги.

1.2. Определение понятий и сокращений, используемых в настоящем Регламенте:

1.2.1. Управление образования – управление образования администрации муниципального образования город Новотроицк.

1.2.2. Учреждение – муниципальные общеобразовательные учреждения, действующие на территории муниципального образования город Новотроицк и подведомственные управлению образования.

1.2.3. Заявитель – любое заинтересованное лицо.

1.3. Предоставление Услуги регулируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН от 20.11.1989;

Закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 24.11.1995г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

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

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

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

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

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»;

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. N 1394 «Об утверждении порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего образования»

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 26 декабря 2013 г. N 1400 «Об утверждении порядка проведения государственной итоговой аттестации по программам общего образования»

1.4. Настоящий Регламент распространяется на все муниципальные общеобразовательные учреждения, действующие на территории муниципального образования город Новотроицк и подведомственные управлению образования.

1.5. В соответствии с настоящим Регламентом Услуга предоставляется только в электронной форме.

II. Стандарт предоставления Услуги

2.1. Наименование Услуги - предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные программы.

2.2. Наименование органа, предоставляющего Услугу – управление образования.

Непосредственное предоставление Услуги осуществляется Учреждениями, указанными в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

Управление образования является ответственным структурным подразделением администрации муниципального образования город Новотроицк за издание правовых актов и документации по организации, а также осуществление контроля за предоставлением Услуги.

Ответственными за качество предоставления Услуги являются руководители Учреждений.

2.3. Результат предоставления Услуги.

Результатом предоставления Услуги является предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные программы.

2.4. Срок предоставления Услуги – в течение 10 дней со дня регистрации заявления о предоставлении Услуги в журнале регистрации заявлений Учреждения.

2.5. Правовые основы предоставления Услуги:

- Закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Положение об управлении образования администрации муниципального образования город Новотроицк, утвержденное решением городского Совета депутатов от 27.01.2015 № 636;
- Устав муниципального общеобразовательного автономного учреждения «Основная общеобразовательная школа № 2 поселка Аккермановка муниципального образования город Новотроицк Оренбургской области»;
- Устав муниципального общеобразовательного автономного учреждения «Средняя общеобразовательная школа № 3 поселка Новорудный муниципального образования город Новотроицк Оренбургской области»;
- Устав муниципального общеобразовательного автономного учреждения «Средняя общеобразовательная школа № 4 села Хабарное муниципального образования город Новотроицк Оренбургской области»;
- Устав муниципального общеобразовательного бюджетного учреждения «Средняя общеобразовательная школа № 5 села Пригорное муниципального образования город Новотроицк Оренбургской области»;
- Устав муниципального общеобразовательного автономного учреждения «Средняя общеобразовательная школа № 6 г. Новотроицка Оренбургской области»;
- Устав муниципального общеобразовательного автономного учреждения «Средняя общеобразовательная школа № 7 г. Новотроицка Оренбургской области»;
- Устав муниципального общеобразовательного автономного учреждения «Средняя общеобразовательная школа № 10 г. Новотроицка Оренбургской области»;
- Устав муниципального общеобразовательного автономного учреждения «Средняя общеобразовательная школа № 13 г. Новотроицка Оренбургской области»;
- Устав муниципального общеобразовательного автономного учреждения «Лицей № 1 г. Новотроицка Оренбургской области»;
- Устав муниципального общеобразовательного автономного учреждения «Средняя общеобразовательная школа № 15 г. Новотроицка Оренбургской области»;
- Устав муниципального общеобразовательного автономного учреждения «Средняя общеобразовательная школа № 16 г. Новотроицка Оренбургской области»;

Оренбургской области»;

- Устав муниципального общеобразовательного автономного учреждения «Средняя общеобразовательная школа № 17 г. Новотроицка Оренбургской области»;

- Устав муниципального общеобразовательного автономного учреждения «Средняя общеобразовательная школа № 18 г. Новотроицка Оренбургской области»;

- Устав муниципального общеобразовательного автономного учреждения «Гимназия № 1 г. Новотроицка Оренбургской области»;

- Устав муниципального общеобразовательного автономного учреждения «Основная общеобразовательная школа № 20 станции Губерля муниципального образования город Новотроицк Оренбургской области»;

- Устав муниципального общеобразовательного автономного учреждения «Средняя общеобразовательная школа № 22 г. Новотроицка Оренбургской области»;

- Устав муниципального общеобразовательного автономного учреждения «Средняя общеобразовательная школа № 23 г. Новотроицка Оренбургской области»;

2.6. Получателями Услуги являются – любые заинтересованные лица.

2.7. Способы получения сведений о местах нахождения и графике работы Учреждений, а также о других органах и организациях, обращение в которые необходимо для получения Услуги:

2.7.1. Личное обращение заявителя в Учреждение, управление образования, к заместителю главы муниципального образования город Новотроицк по социальным вопросам на личном приеме.

2.7.2. Обращение заявителя по телефонам Учреждений и управления образования, указанных в приложении № 1 к настоящему Регламенту;

2.7.3. Обращение заявителя путем направления запроса по адресам электронной почты Учреждений либо письменного запроса по почтовым адресам Учреждений, указанных в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

Сведения предоставляются непосредственно заявителю в момент обращения в Учреждение, управление образования, к заместителю главы муниципального образования город Новотроицк по социальным вопросам либо в течение 5 дней с момента получения запроса по форме, указанной в приложении № 3 к настоящему Регламенту, либо в произвольной форме.

2.8. Справочные телефоны Учреждений, предоставляющих Услугу, адреса официальных сайтов министерства образования и науки Российской Федерации, министерства образования Оренбургской области, администрации муниципального образования город Новотроицк, управления образования и Учреждений в сети Интернет, адреса их электронной почты - указаны в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

2.9. Информационное обеспечение и консультирование по

предоставлению Услуги – осуществляется Учреждениями, управлением образования, заместителем главы муниципального образования город Новотроицк по социальным вопросам на личном приеме.

Сведения о месте нахождения, номера телефонов для справок, фамилии специалистов управления образования размещены на сайте <http://uonovtr.narod.ru> и в приложении № 1 к настоящему Регламенту, информация о месте нахождения, номера телефонов для справок, адреса электронной почты Учреждений, предоставляющих Услугу, приведены в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

2.9.1. Информация, предоставляемая гражданам об Услуге, является открытой и общедоступной.

2.9.2. Результатом информационного обеспечения и консультирования по предоставлению Услуги является предоставление заявителю информации:

- о наименовании, месте нахождения, адресе (юридическом и фактическом адресе), адресе электронной почты, интернет-сайта Учреждения;

- о режиме работы Учреждения;

- о порядке предоставления Услуги;

- о необходимых документах для предоставления Услуги.

2.9.3. Порядок информирования о правилах предоставления Услуги.

2.9.4. Для получения информации заинтересованные лица вправе обратиться:

- в устной форме лично в Учреждение;

- по телефону в Учреждение;

- через Интернет-сайт Учреждения;

- в письменной форме на имя руководителя Учреждения;

- путем направления запроса на адрес электронной почты Учреждения.

2.9.5. Если информация, полученная в Учреждении, не удовлетворяет гражданина, то гражданин вправе в любой из указанных выше форм обратиться в адрес начальника управления образования либо специалиста управления образования, курирующего предоставление муниципальной услуги (адрес электронной почты: 56ouo06@mail.ru, почтовый адрес: 462359, Оренбургская область, г. Новотроицк, ул. Советская, 80, телефон (8 (3537) 62-03-26), а также в адрес заместителя главы муниципального образования город Новотроицк по социальным вопросам (в том числе через официальный сайт администрации муниципального образования город Новотроицк в сети Интернет (<http://novotroitsk.org>)).

2.9.6. Основными требованиями к информированию и консультированию граждан являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость в изложении информации;

- полнота информации;

- наглядность форм предоставляемой информации;

- удобство и доступность получения информации;

- оперативность предоставления информации.

2.9.7. Информирование и консультирование проводятся в форме:

- устного информирования и консультирования;
- письменного информирования и консультирования, в том числе направление информации в электронной форме;
- размещения информации на стендах и сайте.

2.9.8. Индивидуальное устное информирование граждан осуществляется сотрудниками Учреждений, а также управления образования, при обращении граждан за информацией:

- при личном обращении;
- по телефону.

Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, и консультирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы, а в случае необходимости привлечь других специалистов.

Сотрудник, осуществляющий прием и консультирование по телефону или лично, должен корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. При информировании (консультировании) об условиях и порядке предоставления Услуги по телефону сотрудник Учреждения либо управления образования, сняв трубку, должен представиться: назвать фамилию, имя, отчество, должность, наименование Учреждения или управления образования. В конце информирования сотрудник, осуществляющий прием и консультирование, должен кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые надо предпринять (кто именно, когда и что должен сделать).

При невозможности сотрудника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому должностному лицу или гражданину должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий устное информирование и консультирование, должен назначить другое удобное для гражданина время для устного информирования и консультирования, либо – с согласия гражданина – направить в его адрес письменный ответ на устное обращение в пределах времени, установленного для ответа на письменное обращение.

Звонки от граждан и посещения граждан по вопросу информирования и консультирования о порядке предоставления Услуги принимаются в соответствии с графиком работы (графиком приема – для посещений) Учреждения или управления образования.

2.9.9. Индивидуальное письменное информирование и консультирование при письменном обращении граждан в Учреждения, либо управление образования, либо в адрес заместителя главы муниципального образования город Новотроицк по социальным вопросам осуществляется путем почтовых отправлений.

2.9.9.1. Документы, необходимые для письменного информирования и

консультирования по предоставлению Услуги.

2.9.9.1.1. Для получения информации по предоставлению Услуги заявитель предоставляет в Учреждение либо управление образования запрос по форме согласно приложению № 3 к настоящему Регламенту, либо в произвольной форме.

2.9.9.1.2. Запрос должен соответствовать следующим требованиям:

- фамилия, имя и отчество (последнее – при его наличии) заявителя, его место жительства (место нахождения), телефон (при наличии) написаны полностью;

- изложенная суть запроса не содержит вопроса, на который данному заявителю многократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, не содержатся нецензурные слова либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

2.9.9.1.3. Ответ направляется в письменном виде по почтовому адресу заявителя или по адресу электронной почты заявителя, указанному в запросе, или если запрос поступил на Интернет-сайт Учреждения – через Интернет-сайт (Интернет-приемную) (в зависимости от волеизъявления заявителя).

Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях руководитель либо уполномоченное на то лицо Учреждения либо управления образования вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.9.10. Основания для отказа в информировании или консультировании по предоставлению Услуги:

- для письменного запроса – отсутствие фамилии заявителя, электронного или почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ.

2.9.11. Взимание платы за предоставление информирования по предоставлению Услуги не осуществляется.

2.9.12. Места для информирования получателей Услуги располагаются в специальном отведенном, хорошо обозримом месте в центральном холле (фойе) Учреждения в виде информационного стенда.

2.10. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Услуги.

Перечень документов, необходимых для предоставления Услуги:

- заполненное в электронной форме и отправленное на адрес электронной почты Учреждения, указанный в приложении № 1 к настоящему Регламенту, заявителем заявление по вопросу предоставления информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные программы по форме приложения № 4 к настоящему Регламенту либо в произвольной форме.

Заявление должно содержать следующую информацию: фамилию, имя,

отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, запрашиваемую информацию в рамках предоставления Услуги, личную подпись и дату.

Требовать от заявителя документы, не предусмотренные настоящим пунктом Регламента, не допускается.

Предоставление Услуги в электронной форме возможно также через единый портал государственных услуг [http: www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) после начала функционирования указанного портала в части муниципальных услуг муниципального образования город Новотроицк.

При предоставлении Услуги в электронной форме через единый портал государственных услуг условия о содержании заявления, сроке предоставления Услуги устанавливаются аналогично предоставлению Услуги по электронной почте.

2.11. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги:

- в заявлении не указаны фамилия заявителя, адрес электронной почты для направления ответа;
- текст заявления не поддается прочтению, в том числе фамилия, адрес электронной почты.

2.12. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги:

- содержание заявления не позволяет установить запрашиваемую информацию;
- заявителю многократно предоставлялся ответ по существу поставленных в заявлении вопросов, и при этом в заявлении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

2.13. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении Услуги.

Предоставление Услуги осуществляется безвозмездно.

2.14. Срок регистрации заявления о предоставлении Услуги.

Регистрация заявления о предоставлении Услуги осуществляется в день поступления заявления на адрес электронной почты Учреждения.

В случае поступления заявления в выходной день или нерабочий праздничный день заявление регистрируется в следующий за этими днями рабочий день.

2.15. Требования к помещениям Учреждения, в которых предоставляется Услуга.

2.15.1. Помещение для предоставления Услуги размещается в здании Учреждения.

В помещении оборудуется рабочее место с компьютером, имеющим выход в Интернет с адресом электронной почты Учреждения.

Вход в здание Учреждения оформляется вывеской, содержащей полное наименование Учреждения, режим работы;

- в помещениях для предоставления Услуги на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации

посетителей и работников Учреждения.

Для организации взаимодействия с заявителями (при подаче запроса на предоставление информации по предоставлению Услуги или при подаче жалобы на действия (бездействия) должностных лиц Учреждения) помещение Учреждения делится на следующие функциональные секторы (зоны):

а) сектор ожидания, предусматривающий:

- наличие мест для сидения заявителей, количество которых определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении;
- наличие туалета;
- наличие гардероба.
- возможность и удобство оформления заявителем письменного обращения.

б) сектор приема заявителей, который включает в себя места для сидения заявителей и стол для оформления документов.

2.15.2. На информационных стендах, размещаемых в помещениях Учреждений, участвующих в оказании Услуги, содержится следующая информация:

- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса электронной почты Учреждения и управления образования; фамилия, имя, отчество руководителя учреждения;
- выписка из Устава Учреждения;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению Услуги;
- текст Регламента.

2.16. Показатели доступности и качества Услуги - полное удовлетворение запросов заявителей на получение Услуги.

Показатели доступности и качества Услуги:

- отсутствие обоснованных жалоб;
- соблюдение сроков предоставления Услуги;
- недопущение представления недостоверной информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные программы;
- получение заявителями полной и достоверной информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные программы.

2.17. Требования к условиям доступности при предоставлении муниципальной услуги для инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников.

- условия для беспрепятственного доступа (вход оборудуется специальным пандусом, передвижение по помещению должно обеспечивать беспрепятственное перемещение и разворот специальных средств для передвижения (кресел-колясок), оборудуются места общественного пользования);

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;
- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к муниципальной услуге с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;
- оказание специалистами, предоставляющими муниципальную услугу населению, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;
- наличие на стоянке мест для парковки специальных транспортных средств инвалидов. За пользование парковочным местом плата не взимается

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур по оказанию Услуги, требования к порядку их выполнения

3.1. Процесс предоставления Услуги включает в себя следующие процедуры (блок-схема последовательности действий – приложение № 2 к Регламенту):

3.1.1. Направление заявителем на адрес электронной почты Учреждения заявления о предоставлении информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные программы, по форме приложения № 4 Регламента либо в произвольной форме.

3.1.2. Регистрация поступившего заявления о предоставлении информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные программы.

3.1.3. Предоставление заявителю информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные программы.

3.2. Направление заявителем заявления в Учреждение.

3.2.1. Для направления заявления о предоставлении Услуги, заявитель заполняет заявление по форме приложения № 4 к настоящему Регламенту либо в произвольной форме.

3.2.2. Заполненное заявление заявитель направляет на адрес электронной почты Учреждения.

3.3. Регистрация полученного заявления.

3.3.1. Лицо, ответственное за регистрацию заявлений, регистрирует полученное заявление в день поступления заявления на адрес электронной почты Учреждения.

В случае поступления заявления в выходной день или нерабочий праздничный день заявление регистрируется в следующий за этими днями рабочий день.

3.3.2. После регистрации заявления на адрес электронной почты заявителя направляется уведомление с подтверждением регистрации заявления.

В уведомлении указываются срок рассмотрения заявления, по истечении которого ему будет предоставлена Услуга.

3.3.3. Результатом исполнения административного действия является регистрация заявления в журнале регистрации заявлений.

3.3.4. После регистрации заявления оно передается сотруднику Учреждения, ответственному за предоставление Услуги.

3.4. Предоставление информации заявителю.

3.4.1. Лицо, ответственное за предоставление Услуги, подготавливает соответствующую информацию заявителю.

3.4.2. Предоставление информации осуществляется на адрес электронной почты, указанной заявителем в заявлении, в течение 10 дней с момента регистрации полученного заявления.

3.4.3. Результатом исполнения административного действия является предоставление заявителю информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные программы.

IV. Порядок и формы контроля за предоставлением Услуги

4.1. Мероприятия по контролю за предоставлением Услуги проводятся в форме контроля, осуществляемого руководителем Учреждения, управлением образования, а также заместителем главы муниципального образования город Новотроицк по социальным вопросам либо созданной для проведения проверки постановлением администрации муниципального образования город Новотроицк комиссией.

4.2. Руководитель Учреждения осуществляет текущий контроль предоставления Услуги путем проверки документов по предоставлению Услуги либо личного присутствия при предоставлении Услуги в плановом порядке (в соответствии с утвержденными в Учреждении планами по контролю) либо во внеплановом порядке (при рассмотрении обращений и жалоб получателей Услуги, их родителей (законных представителей)). В последнем случае проверка проводится в сроки, определяемые руководителем Учреждения, позволяющие соблюсти установленный действующим законодательством срок для рассмотрения обращений и жалоб получателей Услуги).

4.3. Проверки управления образования могут быть плановыми и внеплановыми.

4.3.1. Плановые проверки проводятся в соответствии с планом основных мероприятий управления образования на текущий год и в сроки, установленные планом.

4.3.2. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в управление образования обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушение их прав и законных интересов в связи с предоставлением Услуги, а также для проверки исполнения предписаний об устранении выявленных нарушений. Указанные проверки проводятся в сроки, позволяющие соблюсти установленный действующим законодательством срок для рассмотрения обращений и жалоб получателей Услуги.

4.3.3. Контроль предоставления Услуги в управлении образования осуществляется начальником управления образования.

4.3.4. При проведении мероприятия по контролю у Учреждений могут быть затребованы и представлены для ознакомления заявителю жалобы следующие документы и материалы:

- лицензия на право ведения образовательной деятельности;
- свидетельство о государственной аккредитации Учреждения;
- документы, регламентирующие структуру управления деятельностью Учреждения;
- документы, регламентирующие прием в Учреждение;
- документы, регламентирующие осуществление образовательного процесса;
- документы, регламентирующие деятельность Учреждения в части охраны и укрепления здоровья воспитанников;
- документы, регламентирующие деятельность педагогических организаций (объединений), методических объединений, повышение квалификации педагогических работников;
- документы, регламентирующие деятельность общественных (в том числе детских и молодежных) организаций (объединений), не запрещенную законом;
- локальные акты, изданные в пределах компетенции Учреждения;
- иные документы, связанные с проведением мероприятий по контролю.

4.3.5. Контроль управления образования осуществляется на основании приказа начальника управления образования.

4.4. В случае поступления обращения, содержащего сигнал о возможном нарушении положений настоящего Регламента, в администрацию муниципального образования город Новотроицк проверки осуществляются заместителем главы муниципального образования город Новотроицк по социальным вопросам либо созданной для проведения проверки постановлением администрации муниципального образования город Новотроицк комиссией.

Указанные проверки осуществляются в сроки, позволяющие соблюсти установленный действующим законодательством срок для рассмотрения жалоб получателей Услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения Услуги

5.1. Порядок обжалования действия (бездействия) должностных лиц Учреждений или управления образования, а также принимаемых ими решений при исполнении Услуги определяется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Обжаловать нарушение требований настоящего Регламента может любое лицо, являющееся получателем Услуги либо лицами, обратившимися с заявлением о получении Услуги, а также лица, уполномоченные в соответствии с законодательством Российской Федерации действовать от имени получателя, иные лица, чьи права нарушаются при предоставлении Услуги.

5.3. Гражданин может обратиться непосредственно к сотруднику Учреждения с указанием на нарушение и требованием о его устранении либо с жалобой на решение или действие (бездействие) сотрудника Учреждения или иного должностного лица, осуществляемое (принятое) в ходе предоставления Услуги на основании настоящего Регламента, устно или письменно на бумажном носителе либо в электронной форме:

- к руководителю Учреждения, предоставляющего Услуги;
- в управление образования – с жалобой на решения руководителя Учреждения;
- к заместителю главы муниципального образования город Новотроицк по социальным вопросам;
- к главе муниципального образования город Новотроицк;
- в иные органы в соответствии с законодательством Российской Федерации (Министерство образования Оренбургской области, Министерство образования Российской Федерации, органы прокуратуры).

5.4. Жалоба может быть заявлена устно (с фиксацией в соответствующем журнале регистрации устных жалоб сотрудником Учреждения, управления образования, карточках личного приема должностными лицами администрации муниципального образования город Новотроицк), письменно на бумажном носителе, в электронной форме.

Письменная жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов Учреждений, управления образования, администрации муниципального образования город Новотроицк, единого портала государственных и муниципальных услуг <http://gosuslugi.ru>, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Жалоба должна содержать:

1) наименование Учреждения, предоставляющего Услуги, должностного лица Учреждения, предоставляющего Услуги, либо управления образования, муниципального служащего управления образования, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, предоставляющего Услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего Услугу, управления образования, муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, предоставляющего Услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего Услугу, управления образования, муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Письменная жалоба должна быть написана разборчивым подчерком, не содержать нецензурных выражений.

Устная жалоба должна содержать все вышеуказанные сведения, которые фиксируются должностными лицами, ведущими прием заявлений, в специальный журнал.

5.6. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения либо управления образования 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. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

Жалоба рассматривается в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.7. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется и осуществляется восстановление нарушенных прав заявителя;

2) в удовлетворении жалобы заявителю отказывается.

5.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия указанного решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. Ответ на устное обращение, содержащее очевидные

факты и обстоятельства, не требующие дополнительной проверки, с согласия заявителя дается устно в ходе приема заявителя, о чем делается запись в соответствующем журнале регистрации с подписью заявителя о согласии на устный ответ.

5.9. Жалобы граждан, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа.

5.10. Все жалобы, поданные в устной, письменной или электронной форме, регистрируются в журнале входящих документов Учреждения, приемной управления образования либо приемных администрации муниципального образования город Новотроицк с пометкой «устно», «письменно». Копия жалобы с отметкой о её регистрации возвращается заявителю (при личной подаче).

5.11. Виды жалоб по адресату «муниципальное образовательное учреждение».

5.11.1. Указание на нарушение сотруднику Учреждения.

5.11.1.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Регламентом, заявитель вправе указать на это сотруднику Учреждения, с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Регламента было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которого он представляет).

5.11.1.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника Учреждения устранить допущенное нарушение требований Регламента и (или) принести извинения заявитель может использовать иные способы обжалования. Указание на нарушение требований Регламента сотруднику Учреждения не является обязательным для использования иных предусмотренных настоящим Регламентом способов обжалования.

5.11.2. Жалоба на нарушение сотрудника Учреждения руководителю Учреждения (лицу, исполняющему обязанности руководителя).

5.11.2.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Регламентом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю Учреждения либо лицу его заменяющему (далее – должностное лицо Учреждения). Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу Учреждения может быть осуществлено в форме, указанной в п. 5.4 настоящего Регламента. Учреждение не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

5.11.2.2. Должностное лицо Учреждения при рассмотрении жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований Регламента и удовлетворению требований заявителя и дать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- отказать в удовлетворении жалобы с письменным мотивированным уведомлением об этом заявителя.

- уведомить гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, либо разъяснить порядок обжалования.

5.11.2.3. По желанию заявителя должностное лицо Учреждения совершает с участием заявителя следующие действия:

- удостоверяется в наличии факта нарушения требований законодательства при предоставлении Услуги;
- устанавливает сотрудников, которые, по мнению заявителя, ответственны за нарушение требований при оказании Услуги;
- выясняет причины нарушения требований при оказании Услуги;
- устраняет нарушение требований при оказании Услуги в присутствии заявителя.

5.11.2.4. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в соответствующем журнале регистрации с подписью заявителя о согласии на устный ответ. В остальных случаях заявителю дается письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.12. Жалоба, подаваемая в управление образования.

5.12.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Регламентом, заявитель может обратиться с жалобой устно, письменно или в электронной форме в управление образования (к начальнику управления образования либо назначенному начальником управления образования должностному лицу, ответственному за контроль по предоставлению муниципальной услуги).

5.12.2. Рассмотрение жалобы в управлении образования осуществляется в порядке, идентичном порядку рассмотрения жалобы в муниципальном образовательном учреждении, с учетом требований п.п. 5.1 – 5.10 настоящего Регламента.

Для рассмотрения жалобы приказом начальника управления образования может быть создана комиссия, которая – по желанию заявителя в его присутствии – проводит проверку действий Учреждения в рамках предоставления Услуги заявителю. Положение о работе комиссии утверждается приказом начальника управления образования; срок работы комиссии не должен превышать срока, установленного п. 5.6 настоящего Регламента.

5.13. Жалобы на нарушения, подаваемые заместителю главы муниципального образования город Новотроицк по социальным вопросам или главе муниципального образования город Новотроицк, регистрируются соответственно в приемной заместителя главы муниципального образования город Новотроицк по социальным вопросам либо в отделе организационно-контрольной работы и делопроизводства администрации муниципального образования город Новотроицк и рассматриваются в порядке, установленном настоящим разделом Регламента с учетом требований Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и

муниципальных услуг».

Решением заместителя главы муниципального образования город Новотроицк по социальным вопросам или главы муниципального образования город Новотроицк может быть создана комиссия для рассмотрения жалобы. Порядок работы комиссии определяется в решении о её создании; срок работы комиссии не должен превышать срока, установленного п. 5.6 настоящего Регламента.

5.14. Заявитель вправе обратиться с жалобами в Министерство образования Оренбургской области, Министерство образования Российской Федерации, органы прокуратуры. Жалобы в указанных органах рассматриваются в соответствии с действующими административными регламентами, определяющими порядок деятельности указанных органов.

Приложение № 1
К Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке проведения
государственной итоговой аттестации обучающихся,
освоивших основные и дополнительные
общеобразовательные программы»

**Сведения о местах нахождения, контактных телефонах
и адресах электронной почты Учреждений, осуществляющих предоставление муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся,
освоивших основные и дополнительные общеобразовательные программы»**

Муниципальные образовательные учреждения	Адрес места нахождения	Телефон, e-mail, интернет-сайт (при наличии)	ФИО руководителя
Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение «Основная общеобразовательная школа № 2 поселка Аккермановка муниципального образования город Новотроицк Оренбургской области»	462371, Оренбургская обл., г. Новотроицк, п. Аккермановка, ул. Центральная, 48	62-62-60, E-mail: akkosh-2- 1938@mail.ru http://shkola2.okis.ru/	Филиппова Елена Васильевна
Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 3 поселка Новорудный муниципального образования город Новотроицк Оренбургской области»	462375, Оренбургская обл., г. Новотроицк, п. Новорудный, ул. Советская, 96 а	64-92-83, E-mail: ele559@mail.ru http://yulr412-205.ucoz.ru	Васильева Елена Гавриловна
Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 4 села Хабарное муниципального образования город Новотроицк Оренбургской области»	462372, Оренбургская обл., г. Новотроицк, с. Хабарное, ул. Зеленая, 4	64-96-40, E-mail: habarshkola@yandex.ru http://habarnoe.ucoz.ru	Зыбина Тамара Петровна

Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 5 села Пригорное муниципального образования город Новотроицк Оренбургской области»	462373, Оренбургская обл., г. Новотроицк, с. Пригорное, ул. Западная, 17	64-94-67, E-mail: 2school5@mail.ru http://school5p.ucoz.ru	Мушинская Наталья Васильевна
Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 6 г. Новотроицка Оренбургской области»	462351, Оренбургская обл., г. Новотроицк, ул. Зеленая, 71а	63-25-02, E-mail: nov-school6@mail.ru http://svnat.ucoz.ru/	Мацвай Наталья Николаевна
Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 7 г. Новотроицка Оренбургской области»	462363, Оренбургская обл., г. Новотроицк, пр. Metallургов, 9	63-39-33, E-mail: irinadir_school7@mail.ru http://moy7nov.narod.ru	Ковалева Ирина Александровна
Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 10 г. Новотроицка Оренбургской области»	462356, Оренбургская обл., г. Новотроицк, ул. Орская, 9	67-86-84, E-mail: moysosh102006@yandex.ru http://moysohs10n.narod.ru	Зазоркина Зинаида Александровна
Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 13 г. Новотроицка Оренбургской области»	462363, Оренбургская обл., г. Новотроицк, пр. Комсомольский, 10	63-03-82, E-mail: m.sosh13@mail.ru http://schkola-i-my.ucoz.ru	Гузеева Зинаида Ивановна
Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение «Лицей № 1 г. Новотроицка Оренбургской области»:	462359, Оренбургская обл., г. Новотроицк, ул. Фрунзе, 18 462359, Оренбургская обл., г. Новотроицк, ул. Фрунзе, 20 462359,	67-90-19, E-mail: 14sh-nov@rambler.ru http://nov14school.ucoz.ru 67-85-62	Рыбина Наталья Анатольевна

	Оренбургская обл., г. Новотроицк, ул. Мира, 1б 462360, Оренбургская обл., г. Новотроицк, ул. М. Корецкой, 26	64-32-49, E-mail:detsad5@ntsk.ru http://nov-ds5.narod2.ru	Темник Елена Васильевна
Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 15 г. Новотроицка Оренбургской области»	462351, Оренбургская обл., г. Новотроицк, ул. Гагарина, 7а	68-29-48, E-mail: school15.nov@yandex.ru http://nov-school15.ucoz.ru/	Тарских Наталья Александровна
Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 16 г. Новотроицка Оренбургской области»	462356, Оренбургская обл., г. Новотроицк, ул. Уметбаева, 1 462354 Оренбургская обл., г. Новотроицк, ул. Северная, 76	67-33-45, E-mail: novotroitsk-16cosh@yandex.ru http://novo16.ucoz.ru/	Каверина Людмила Владимировна
Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 17 г. Новотроицка Оренбургской области»	462359, Оренбургская обл., г. Новотроицк, ул. Пушкина, 60 462359, Оренбургская обл., г. Новотроицк, ул. Пушкина, 62а	67-80-16 E-mail: kazak230@yandex.ru http://school17-nov.ucoz.ru/	Бахтиярова Лилия Сергеевна

Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 18 г. Новотроицка Оренбургской области»	462360, Оренбургская обл., г. Новотроицк, ул. М.Корецкой, 37	64-19-43, E-mail: school18-56rus@mail.ru http://school18-56rus.ucoz.ru/	Гордеев Николай Юрьевич
Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение «Гимназия № 1 г. Новотроицка Оренбургской области»	462360, Оренбургская обл., г. Новотроицк, ул. Зеленая, 47а 462353, Оренбургская обл., г. Новотроицк, ул. Советская, 38а	64-40-52, E-mail: schoole1@yandex.ru http://universe2010.ucoz.ru/ 67-58-12	Артемьева Светлана Александровна
Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение «Основная общеобразовательная школа № 20 станции Губерля муниципального образования город Новотроицк Оренбургской области»	462370, Оренбургская обл., г. Новотроицк, ст. Губерля, ул. Школьная, 27	64-20-80 E-mail: guberlya20@inbox.ru http://guberlya20.ucoz.ru/	Байбулатова Руфина Рашидовна
Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 22 г. Новотроицка Оренбургской области»	462363, Оренбургская обл., г. Новотроицк, ул. Воинов- Интернационалистов, 5	64-16-34, E-mail: school22nov@yandex.ru http://56nschool22.ucoz.ru/	Рудюк Варвара Евгеньевна
Муниципальное общеобразовательное автономное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 23 г. Новотроицка Оренбургской области»	462363, Оренбургская обл., г. Новотроицк, ул. Уральская, 44	62-33-67, E-mail: sch-23-novotroizk@yandex.ru http://sch23novotroizk.ucoz.ru/	Спигина Людмила Аркадьевна

Сведения об управлении образования администрации муниципального образования город Новотроицк

Наименование Учреждения	Юридический адрес	Время работы	Телефон, адрес Интернет-сайта
Управление образования администрации муниципального образования город Новотроицк	Оренбургская область, г. Новотроицк, ул. Советская, д. 80, каб. 18	Понедельник-четверг 8.00-17.12 Пятница 8.00-16.12 Обед 12.00-13.00	Тел. приемной: 62-03-26 www.uonovtr.narod.ru E-mail:56ouo06@mail.ru
<p>Недорезова Ольга Павловна, начальник управления образования администрации муниципального город Новотроицк, график приема: четверг с 15.00 до 17.00</p> <p>Фирсова Екатерина Николаевна, заместитель начальника управления образования администрации муниципального образования город Новотроицк, график приема: четверг с 15.00 до 17.00</p>			

Сведения о должностных лицах администрации муниципального образования город Новотроицк

Должность, ФИО	Юридический адрес	Время работы	Телефон, адрес Интернет-сайта
<p>Глава муниципального образования город Новотроицк Араскин Юрий Георгиевич</p> <p>Лицо, осуществляющее запись на прием, Начльник отдела организационно-контрольной работы и делопроизводства администрации муниципального образования город Новотроицк Павлова Татьяна Владимировна</p>	<p>462359, Оренбургская область г. Новотроицк ул. Советская, 80, каб. 31</p>	<p>Понедельник-четверг 8.00-17.12 Пятница 8.00-16.12 Обед 12.00-13.00 Прием по вторникам: с 15.00 до 17.00 (предварительная запись по телефону)</p>	<p>67-50-01 (приемная)</p> <p>E-mail: adm@acc-kom.ru</p> <p>http://www.novotroitsk.org.ru/</p>
<p>Заместитель главы муниципального образования город Новотроицк по социальным вопросам Буфетов Дмитрий Владимирович</p> <p>Лицо, осуществляющее запись на прием, старший инспектор отдела организационно-контрольной работы и делопроизводства администрации муниципального образования город Новотроицк Бикмухаметова Дина Фаритовна</p>	<p>462359, Оренбургская область г. Новотроицк ул. Советская, 80, каб. 41</p>	<p>Понедельник-четверг 8.00-17.12 Пятница 8.00-16.12 Обед 12.00-13.00 Прием по четвергам: с 15.00 до 17.00 (предварительная запись по телефону)</p>	<p>62-04-04 (приемная)</p> <p>E-mail: adm@acc-kom.ru</p> <p>http://www.novotroitsk.org.ru/</p>

Сведения о Министерстве образования Оренбургской области

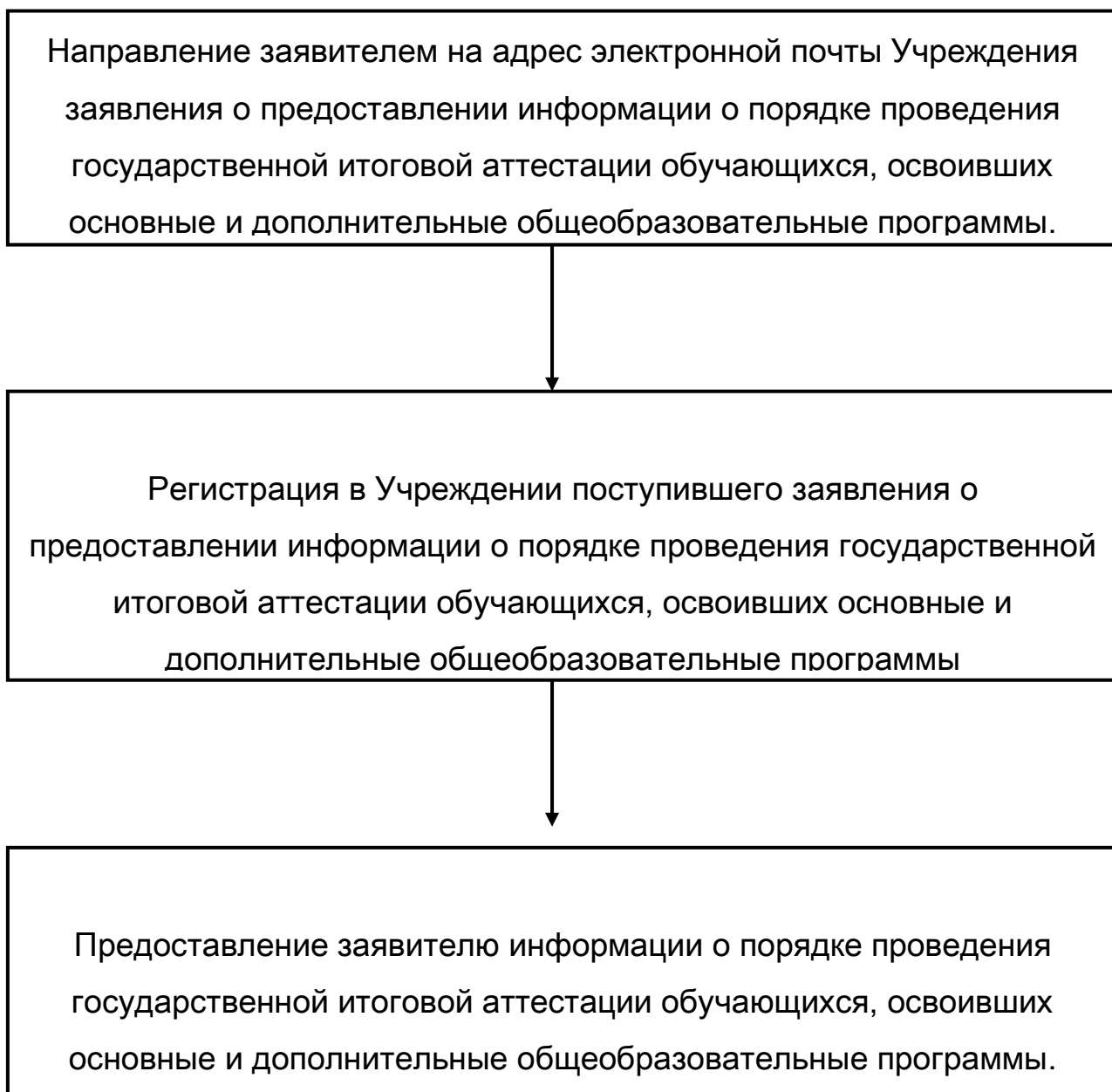
Должность, ФИО	Юридический адрес	Время работы	Телефон, адрес Интернет-сайта
Министр образования Оренбургской области Лабузов Вячеслав Александрович	460000, г. Оренбург ул. Постникова, 27, каб. 19	Понедельник- Четверг 9.00-18.00 Пятница 9.00-17.00 Обед 13.00-14.00 Прием по пятницам с 15.00 до 17.00	8 (3532) 77-44-41 (приемная) www.minobr.orb.ru E-mail: minobr@mail.orb.ru
Первый заместитель министра образования Оренбургской области Озерова Ольга Петровна	460000, г. Оренбург ул. Постникова, 27, каб. 19	Понедельник- Четверг 9.00-18.00 Пятница 9.00-17.00 Обед 13.00-14.00 Прием по пятницам с 15.00 до 17.00	8 (3532) 77-54-90 (приемная) www.minobr.orb.ru E-mail: minobr@mail.orb.ru
Запись на прием по телефону:			
8 (3523) 77-69-36 – Михайлова Ольга Марковна – помощник министра			
Прием специалистами Министерства образования: понедельник, пятница, 10.00-17.00, кабинет № 22 (предварительная запись по телефону: 8 (3532) 34-26-16)			

Сведения о Министерстве образования и науки Российской Федерации

Должность, ФИО	Юридический адрес	Телефон, адрес Интернет-сайта
Министр образования и науки Российской Федерации Ливанов Дмитрий Викторович	125993, г. Москва, ул. Тверская, 11	+7 (499) 237 22 63 +7 (499) 237 87 52 www.минобрнауки.рф

Приложение 2
К Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке
проведения государственной итоговой
аттестации обучающихся, освоивших основные и
дополнительные общеобразовательные программы»

**Блок-схема
порядка предоставления Услуги
«Предоставление информации о порядке проведения государственной
итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные и
дополнительные общеобразовательные программы»**



Приложение № 3
К Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке
проведения государственной итоговой
аттестации обучающихся, освоивших основные и
дополнительные общеобразовательные программы»

**Форма запроса
об информировании по вопросам о предоставлении Услуги**

(наименование адресата (Учреждение, управление образования,
заместитель главы муниципального образования город
Новотроицк по социальным вопросам))

(Ф.И.О. заявителя),
проживающего по адресу: _____

Дом.тел. _____

E-mail: _____

**ЗАПРОС
о предоставлении информации**

Прошу предоставить мне информацию

Информацию прошу направить мне в электронной форме на указанный мною адрес электронной почты (E-mail) либо почтовым отправлением на указанный мною адрес проживания (нужное подчеркнуть).

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие на обработку сведений, указанных в настоящем заявлении и прилагаемых документах.

Согласие действует в течение 1 года со дня отправления настоящего запроса.

Мне известно, что данное согласие может быть отозвано мною в письменной форме.

« _____ » _____ 20__ года

Регистрационный номер заявления _____

(Ф.И.О. должностного лица, (подпись) принявшего заявление)

Приложение № 4
К Административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации о порядке
проведения государственной итоговой
аттестации обучающихся, освоивших основные и
дополнительные общеобразовательные программы»

Руководителю _____
(наименование Учреждения)

(Ф.И.О. заявителя) _____,

проживающего по адресу: _____

Дом.тел. _____

E-mail: _____

Заявление

Прошу предоставить информацию о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные программы.

Информацию прошу направить мне в электронной форме на указанный мною адрес электронной почты (E-mail).

Дата заполнения « ___ » _____ 20__ г.

