



## АДМИНИСТРАЦИЯ НИЖНЕТУРИНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
г. Нижняя Тура

***Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из баз данных субъектов Российской Федерации об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена»***

В соответствии с Федеральными законами от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь постановлением администрации Нижнетуринского городского округа от 21.12.2018 № 1103 «О разработке и утверждении административных регламентов осуществления муниципального контроля и административных регламентов предоставления муниципальных услуг», Уставом Нижнетуринского городского округа, администрация Нижнетуринского городского округа

### ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1 Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из баз данных субъектов Российской Федерации об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена» (прилагается).

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 02FEE9E83755AC7E9A5554877B2E987B3218D950  
Владелец Стасёнок Алексей Викторович  
Действителен с 08.12.2020 по 08.03.2022

2. Признать утратившим силу постановление администрации Нижнетурунского городского округа 03.12.2013 № 1510 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из баз данных субъектов Российской Федерации об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена» (с изм. от 16.05.2016 № 416).

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника Управления образования администрации Нижнетурунского городского округа Л.К. Иванову.

4. Опубликовать настоящее постановление в еженедельной газете «Время».

5. Полный текст постановления разместить на официальном сайте администрации Нижнетурунского городского округа в сети «Интернет» <https://ntura.midural.ru>.

Глава  
Нижнетурунского городского округа  
Исп. Иванова Л.К.

А.В. Стасёнок

УТВЕРЖДЕН  
постановлением администрации  
Нижнетуринского городского округа  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

**Административный регламент предоставления муниципальной услуги  
«Предоставление информации о порядке проведения государственной  
итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные  
программы основного общего и среднего общего образования, в том числе  
в форме единого государственного экзамена, а также информации из баз  
данных субъектов Российской Федерации об участниках единого  
государственного экзамена и о результатах единого  
государственного экзамена»**

## **I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из баз данных субъектов Российской Федерации об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей данной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) по предоставлению муниципальной услуги.

1.2. Получателями муниципальной услуги являются (далее - заявители):

1) обучающиеся муниципальных образовательных организаций, освоившие основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования;

2) родители (законные представители) обучающихся, указанных в подпункте 1 настоящего пункта;

3) иные заинтересованные лица.

1.3. Порядок информирования заинтересованных лиц о правилах предоставления муниципальной услуги:

1) Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется непосредственно муниципальными служащими, сотрудниками уполномоченного органа при личном приеме и по телефону, а также через Государственное бюджетное учреждение Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и его филиалы (далее – многофункциональный центр

предоставления государственных и муниципальных услуг). Письменный ответ дается на письменное обращение заявителя.

Информация о местонахождении, графиках (режиме) работы, номерах контактных телефонов, адресах электронной почты и официальных сайтов Управления образования администрации Нижнетуринского городского округа, информация о порядке предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, размещена в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) по адресу <https://edu.egov66.ru/>, на официальном сайте Управления образования администрации Нижнетуринского городского округа <http://www.ntura.midural.ru/> на официальных сайтах в сети «Интернет» и информационных стендах уполномоченного органа, а также предоставляется непосредственно муниципальными служащими, сотрудниками уполномоченного органа при личном приеме, а также по телефону.

Письменные обращения заявителя (в том числе переданные при помощи факсимильной и электронной связи) о предоставлении информации рассматриваются должностными лицами уполномоченного органа в течение тридцати дней со дня регистрации обращения.

Днем регистрации обращения является день его поступления в уполномоченный орган.

Основными требованиями к информированию граждан о порядке предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, являются достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информирования.

При общении с гражданами (по телефону или лично) муниципальные служащие, сотрудники уполномоченного органа должны корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

Информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги может осуществляться с использованием средств автоинформирования.

2) Информация о предоставлении муниципальной услуги включает в себя:

а) местонахождение, график работы образовательной организации или Управления образования, а также время приема посетителей лицами, ответственными за предоставление информации;

б) порядок предоставления муниципальной услуги;

в) перечень документов, которые заявители должны представить для получения муниципальной услуги;

г) о сроках осуществления административных процедур (действий), их завершении в рамках предоставления муниципальной услуги;

д) об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

е) иная информация о предоставлении муниципальной услуги.

3) Данную информацию можно получить:

а) при личном обращении в Управление образования администрации Нижнетуринского городского округа; в образовательной организации в порядке очередности по предварительной записи по телефону. При непосредственном обращении заявителя специалистом, осуществляющим предоставление муниципальной услуги, должны быть даны исчерпывающие и корректные ответы на устные обращения заявителей. Максимальное время консультирования заявителей на личном приеме специалистом, осуществляющим предоставление муниципальной услуги, составляет 30 минут;

б) при обращении по телефону к специалисту, осуществляющему предоставление муниципальной услуги — в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию в рабочее время образовательной организации, или Управления образования с понедельника по пятницу с 8:30 до 12:00, с 14:00 до 17:00);

в) направив письменное обращение в образовательную организацию или Управление образования, срок письменного обращения заявителей и направление письменного ответа на него не должен превышать 30 календарных дней с момента регистрации обращения, при условии соблюдения заявителями требований к оформлению письменного обращения, предъявляемых статьей 7 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

г) на официальном сайте образовательной организации или Управления образования, на информационном стенде, расположенном в месте предоставления муниципальной услуги. На сайтах образовательных организаций, на информационных стендах в их помещениях может размещаться иная информация, связанная с проведением государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования. В случае если в указанную информацию были внесены изменения, то она в течение 5 рабочих дней подлежит обновлению на информационных стендах и в информационно телекоммуникационной сети «Интернет». Ответственность за размещение данной информации, а также за ее достоверность возлагается на руководителя образовательной организации.

## **II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из баз данных субъектов Российской Федерации об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена».

2.2. Муниципальную услугу предоставляют образовательные организации, имеющие государственную аккредитацию, Управление образования.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

1) при личном обращении заявителей о предоставлении услуги: информирование заявителей о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из баз данных субъектов Российской Федерации об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена;

2) при письменном обращении о предоставлении услуги: письменный ответ должностного лица Управления образования, образовательной организации, содержащий информацию о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информирование из баз данных субъектов Российской Федерации об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена;

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги: услуга предоставляется в срок не позднее 30 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения заявителя; при устном обращении услуга предоставляется в день обращения.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с федеральными законами, нормативными правовыми актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, а также с учетом иных требований к порядку предоставления соответствующей услуги.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещён на официальном сайте Управления образования - <http://education-ntura.narod.ru> администрации в сети «Интернет», в региональном реестре и на Едином портале.

2.6. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги:

- 1) Заявление по форме (Приложение № 1);
- 2) Документ, удостоверяющий личность заявителя;
- 3) При обращении представителя заявителя — документ, удостоверяющий личность представителя заявителя и документ, удостоверяющий права (полномочия) представителя заявителя на представление его интересов.

2.7. Запрещено требовать от заявителей:

1) 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;

2) представления документов и информации, которые находятся в распоряжении Управления образования, образовательных организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ (в ред. от 31.07.2020)

муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 настоящей статьи перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в Управление образования, образовательные организации по собственной инициативе;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, 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 июля 2010 года № 210-ФЗ (в ред. от 31.07.2020);

4) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги,

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов,

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги.

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ (в ред. от 31.07.2020), при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью начальника Управления образования, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя образовательной организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 № 210-ФЗ (в ред. от 31.07.2020), уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

2.8. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги:

- 1) заявление оформлено ненадлежащим образом;
- 2) заявитель не является родителем (законным представителем) ребенка;

3) заявитель при устном обращении находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии.

2.9. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги при письменном обращении:

1) запрашиваемая информация не относится к информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из баз данных субъектов Российской Федерации об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена;

2) отсутствие в обращении фамилии заявителя, направившего обращение, и почтового (электронного) адреса, по которому должен быть направлен ответ;

3) текст письменного обращения не поддается прочтению;

4) письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (при этом орган, предоставляющий услугу, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, о чем известив заявителя, направив обращение, о недопустимости злоупотребления правом);

5) письменное обращение заявителя содержит вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, в связи с чем принимается решение о беспосредственности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу (о данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение);

6) если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (при этом заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

2.10. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги при устном обращении заявителя:

1) запрашиваемая информация не относится к информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из баз данных субъектов Российской Федерации об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена;

2) если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (при этом заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений);

3) обращение представителя заявителя, чьи полномочия не удостоверены в

установленном законом порядке.

2.11. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 минут, срок регистрации заявления в течение дня.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

1) муниципальная услуга предоставляется в помещениях Управления образования или образовательных организаций, соответствующих санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам;

2) в помещениях образовательных организаций, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны быть размещены информационные стенды, содержащие необходимую информацию по условиям предоставления муниципальной услуги, в том числе для инвалидов, графики работы специалистов, дополнительная справочная информация;

3) для ожидания приема получателям муниципальной услуги отведены места, оборудованные стульями, столами, образцами заявлений для возможности оформления документов.

4) Управление образования и (или) образовательные организации обеспечивают выполнение требований для доступности инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов (возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них и самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги, в том числе с помощью работников объекта, предоставляющих муниципальную услугу, ассистивных и вспомогательных технологий).

2.14. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

1) Показатели доступности услуги:

а) информированность заявителя о получении услуги: содержание, порядок и условия ее получения;

б) комфортность ожидания услуги: оснащенные места ожидания, санитарно-гигиенические условия помещения (освещенность, просторность, отопление), эстетическое оформление;

в) комфортность получения услуги: техническая оснащенность, санитарно-гигиенические условия помещения (освещенность, просторность, отопление), эстетическое оформление, комфортность организации процесса (отношение лица, уполномоченного на предоставление услуги, к заявителю: вежливость, тактичность);

г) бесплатность получения услуги;

территориальная доступность: транспортная и пешеходная;

д) физическая доступность: режим работы лиц, уполномоченных оказывать услугу;

е) возможность обжалования действий (бездействия) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги в досудебном и в судебном порядке.

2) Показатели качества услуги:

а) оперативность оказания услуги: соответствие стандарту времени, затраченного на подготовку необходимых документов, ожидание услуги, непосредственное получение услуги;

б) точность обработки данных, правильность оформления документов;

в) компетентность лиц, уполномоченных оказывать услугу: профессиональная грамотность;

г) количество обоснованных жалоб.

### **III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ) В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ**

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

1) прием и регистрация документов от заявителя;

2) рассмотрение письменного обращения заявителя;

3) подготовка и направление ответов заявителям.

3.2. Основанием для начала административной процедуры «Прием и регистрация документов от заявителя» является поступление письменного обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги в Управление образования или образовательную организацию. Прием и регистрацию письменных обращений осуществляет работник образовательной организации или Управления образования в соответствии с его должностными обязанностями. Письменное обращение заявителя регистрируется в журнале регистрации в день поступления обращения. Заявления не подлежат регистрации при наличии оснований указанных в пункте 2.9 раздела 2 регламента. Результатом административной процедуры является регистрация заявления.

3.3. Основанием для начала административной процедуры «Рассмотрение письменного обращения заявителя» является зарегистрированное заявление. После регистрации обращение заявителя передается на рассмотрение начальнику Управления образования или директору образовательной организации соответственно (далее – должностное лицо). При поступлении обращения в письменной форме должностное лицо в соответствии со своей компетенцией, направляет его специалисту.

Результатом административной процедуры является поступление зарегистрированного заявления специалисту, предоставляющему муниципальную услугу.

3.4. Основанием для начала административной процедуры «Подготовка и направление ответов заявителям» является поступление зарегистрированного заявления специалисту, предоставляющему муниципальную услугу.

Ответ на обращение заявителя предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, имени, отчества, номера телефона специалиста и подписывается должностным лицом. Ответ заявителю направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, или в форме электронного документа в зависимости от способа обращения заявителя за информацией или способа доставки ответа, указанного в обращении заявителя.

Предоставление информации при получении письменного запроса или запроса в форме электронного документа осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации запроса. В исключительных случаях должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

Если письменное обращение заявителя содержит вопросы, рассмотрение которых не входит в компетенцию Управления образования или образовательной организации, специалист, осуществляющий предоставление муниципальной услуги, в течение семи дней со дня регистрации обращения готовит, регистрирует и отправляет в установленном порядке письмо о направлении обращения по принадлежности в соответствующую организацию, в компетенцию которой входит предоставление разъяснений по указанным в обращении вопросам, с уведомлением заявителя о переадресации обращения.

### 3.5. Иные формы предоставления муниципальной услуги:

1) Публичное письменное информирование осуществляется посредством размещения общедоступной информации на сайтах образовательных организаций, на официальном сайте Управления образования в сети «Интернет», на информационных стендах расположенных в образовательных организациях, печатных изданиях: о сроках и порядке проведения государственной итоговой аттестации для выпускников, освоивших образовательные программы среднего общего образования, в формах ЕГЭ, ГВЭ и для выпускников, освоивших основные образовательные программы основного общего образования, в формах ОГЭ и ГВЭ; о местах расположения ППЭ, о местах регистрации на участие в ЕГЭ выпускников прошлых лет, правилах для участников ЕГЭ, ОГЭ, ГВЭ, о сроках объявления результатов экзаменов и подачи апелляции о несогласии с выставленными баллами, аналитические и статистические материалы государственной итоговой аттестации, в том числе ЕГЭ, ОГЭ, ГВЭ, о порядке общественного наблюдения при проведении государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования. Данная информация является открытой для ознакомления с ней заинтересованных физических и юридических лиц.

2) Предоставление заявителям устных консультаций и разъяснений:

а) При личном приеме заявителей:

Для получения информации, консультаций заявителями по вопросу

предоставления муниципальной услуги заинтересованные лица вправе обратиться в Управление образования или в образовательную организацию для получения как общедоступной, так и персональной информации (информация о результатах экзаменов участника ЕГЭ, ОГЭ, ГВЭ, о результатах рассмотрения апелляции).

Прием граждан и устное консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги в Управлении образования и образовательной организации осуществляется в соответствии с графиком работы по предварительному согласованию (по телефону) о времени получения консультации в течение рабочего дня. Прием заявителей в образовательной организации осуществляет руководитель или иное должностное лицо образовательной организации по поручению руководителя.

При личном обращении заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. При личном обращении заявителя, специалист Управления образования, образовательной организации должен представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, дать ответ на заданный заявителем вопрос. Индивидуальное устное консультирование каждого заявителя осуществляется не более 15 минут. В случае если работник, осуществляющий устное информирование, не может самостоятельно ответить на поставленный вопрос, он может переадресовать заявителя к другому специалисту, либо если для подготовки ответа требуется продолжительное время, предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменной форме либо назначить другое удобное для него время. Устное обращение заявителя подлежит регистрации в журнале регистрации устных обращений.

Результатом административной процедуры является консультация либо разъяснение, данные в устной форме.

б) по телефону в соответствии с графиком работы Управления образования или образовательной организации:

При ответах на телефонные звонки специалист Управления образования или образовательной организации подробно и в вежливой (корректной) форме информирует заинтересованных лиц по интересующим их вопросам.

При ответе на телефонные звонки специалист Управления образования представляется, назвав свою фамилию имя, отчество, должность, предлагает представиться заявителю, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

Специалист при ответе на телефонные звонки и устные обращения должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы. Индивидуальное устное консультирование каждого заявителя осуществляется не более 15 минут. Если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, специалист может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо предложить записаться на личный прием.

Результатом административной процедуры является консультация либо разъяснение, данные в устной форме.

#### **IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

4.1. В целях эффективности, полноты и качества оказания муниципальной услуги должностным лицом и Специалистом в процессе оказания услуги осуществляется текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами при исполнении муниципальной услуги, за принятием решений должностными и ответственными лицами, соблюдения и исполнения должностными и ответственными лицами положений регламента, нормативных правовых актов Российской Федерации, Свердловской области и Нижнетуринского городского округа.

Периодичность осуществления текущего контроля - постоянно.

4.2. Задачами контроля являются:

1) соблюдение специалистами требований регламента, порядка и сроков осуществления административных действий и процедур;

2) предупреждение и пресечение возможных нарушений прав и законных интересов заявителей;

3) выявление имеющихся нарушений прав и законных интересов заявителей и устранение таких нарушений;

4) совершенствование процесса оказания муниципальной услуги.

4.3. Должностные и ответственные лица администрации несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги, в соответствии с действующим законодательством и положениями регламентов. Персональная ответственность должностных и ответственных лиц администрации закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

#### **V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

5.1. В случае если заявитель считает, что решения и (или) действия (бездействие) должностных и (или) ответственных лиц Управления образования или образовательной организации нарушают его права и свободы, либо не соответствуют действующему законодательству Российской Федерации и нарушают его права и законные интересы, незаконно возлагают на него какие-либо обязанности, то он вправе обжаловать указанные решения, действия (бездействие) во внесудебном порядке.

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

случаях:

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, Нижнетуринского городского округа для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Свердловской области, Нижнетуринского городского округа для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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

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

7) отказ Управления образования, специалиста Управления образования, предоставляющего муниципальную услугу, образовательной организации или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

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

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

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 № 210-ФЗ (в ред. от 31.07.2020).

5.3. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие) (или) ответственных лиц образовательной организации подается на имя руководителя образовательной организации; жалоба на решения и (или) действия (бездействие) (или) должностных лиц образовательной организации подается на имя начальника Управления образования; жалоба на решения и (или) действия (бездействие) (или) должностных и ответственных лиц Управления образования подается главе Нижнетуринского городского округа.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе и (или) в электронной форме. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием сети «Интернет», официального сайта организации, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Заявитель вправе подать жалобу в форме электронного документа (в том числе с использованием Единого портала), прилагаемые к жалобе документы могут быть также поданы в форме электронных документов. Жалоба, подаваемая в форме электронного документа, и прилагаемые к ней документы, подаваемые в форме электронных документов, подписываются простой электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федерального закона от 06 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи», Постановления Правительства Российской Федерации от 25.01.2013 года № 33 «Об использовании простой электронной подписи при оказании государственных и муниципальных услуг».

5.5. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность.

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

Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг при наличии соглашения о взаимодействии, заключенного между многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг и администрацией Нижнетуринского городского округ (далее – соглашение).

При поступлении жалобы, многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг обеспечивает ее передачу в администрацию Нижнетуринского городского округа в порядке и сроки, которые установлены соглашением.

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

- 1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);
- 2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);
- 3) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо

обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.7. Жалоба должна содержать:

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

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

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

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

5.8. Жалоба, подлежит рассмотрению лицом, уполномоченным на рассмотрение жалоб в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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.

5.9. Образовательная организация вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, 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 одну и ту же образовательную организацию или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.10. Заявитель имеет следующие права на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с

просьбой об их истребовании;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую действующим законодательством тайну.

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

1) об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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 Свердловской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) об отказе в удовлетворении жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляющих Управлением образования, образовательной организацией в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а так же приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а так же информации о порядке обжалования принятого решения.

5.12. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.11. регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.13. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование образовательной организации, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действия (бездействие) которого обжалуется;

3) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае, если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.14. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается лицом, уполномоченным на рассмотрение жалобы.

5.15. Если в результате рассмотрения жалобы доводы заявителя признаются

обоснованными, то принимаются решения о применении мер ответственности к должностным и ответственным лицам, допустившим нарушение в ходе предоставления муниципальной услуги на основании регламента.

5.16. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

## **VI. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

6.1. Настоящий регламент является обязательным для исполнения Управлением образования и образовательными организациями, реализующими основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования при предоставлении муниципальной услуги.

6.2. По вопросам, не урегулированным настоящим регламентом, необходимо руководствоваться действующим законодательством.

6.3. В том случае, если правовые акты, указанные в пункте 2.5. раздела 2 регламента, или их отдельные положения, утрачивают силу, то они не могут применяться.

Приложение № 1  
к Административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги

## ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ

Лицевая сторона

Руководителю \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. заявителя)

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_

телефон: \_\_\_\_\_

### ЗАЯВЛЕНИЕ

о предоставлении информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из баз данных субъектов Российской Федерации об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена

Прошу предоставить сведения \_\_\_\_\_  
(перечислить запрашиваемые заявителем сведения в соответствии с муниципальной услугой)

Сведения о заявителе:

Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Вид документа, подтверждающего личность \_\_\_\_\_

Серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ кем и когда выдан \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_

Контактный телефон \_\_\_\_\_

Достоверность и полноту указанных сведений подтверждаю.

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. « \_\_\_\_\_ » ч. « \_\_\_\_\_ » мин.

(дата и время подачи заявления)

\_\_\_\_\_  
(подпись заявителя)

\_\_\_\_\_  
(полностью Ф.И.О.)

Оборотная сторона

## СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Я, \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)документ, удостоверяющий личность \_\_\_\_\_ серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
выдан \_\_\_\_\_

(наименование органа выдавшего документ, од подразделения)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_, проживающий (ая) по адресу: почтовый индекс \_\_\_\_\_,  
(дата выдачи)

город \_\_\_\_\_, улица \_\_\_\_\_

дом \_\_\_\_\_, кв. \_\_\_\_\_, телефон \_\_\_\_\_

даю согласие на смешанную обработку \_\_\_\_\_

наименование учреждения

расположенным по адресу: Россия, Свердловская область, г. Нижняя Тура, ул. (пр., пер.)

\_\_\_\_\_, д. \_\_\_\_\_, персональных данных (сбор, систематизация,

накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в

случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ), передача (без трансграничной

передачи), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных) моих и моего

ребенка \_\_\_\_\_

Ф.И.О., дата рождения (заполняется при зачислении ребенка) (далее - ребенок)

по существующим технологиям обработки документов с целью реализации права на получения  
общего образования следующих персональных данных:

1) фамилия, имя, отчество;

2) дата рождения ребенка (если зачисляется ребенок);

3) адрес места жительства;

4) серия, номер и дата выдачи паспорта, наименование выдавшего паспорт

органа (иного документа, удостоверяющего личность);

5) место работы, должность;

6) состояние здоровья заявителя (если зачисляется заявитель) или ребенка (если зачисляется  
ребенок);

7) контактная информация (номер домашнего и (или) мобильного телефона, e-mail);

8) документы, подтверждающие наличие права на льготное зачисление.

Срок действия моего согласия считать с момента подписания данного заявления и до отчисления  
из \_\_\_\_\_

(наименование учреждения)

(если принято решение о зачислении), до принятия решения об отказе в зачислении, в

(нужное подчеркнуть)

(наименование учреждения)

Отзыв настоящего согласия в случаях, предусмотренных Федеральным законом \_\_\_\_\_ от  
27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных», осуществляется на основании моего  
заявления.Подтверждаю, что с положениями Федерального закона от 27 июля 2006 № 152-ФЗ «О  
персональных данных» ознакомлен(а), права и обязанности в области защиты персональных  
данных мне разъяснены. Кроме того, я уведомлен(а), что \_\_\_\_\_

(наименование учреждения)

имеет право раскрывать третьим лицам и распространять персональные данные мои и моего  
ребенка без моего согласия только в случаях, установленных федеральным законом.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

(подпись)

(расшифровка подписи)

Согласие принял

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

(подпись) \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

21  
(должность)

## БЛОК-СХЕМА

### предоставления муниципальной услуги

**«Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из баз данных субъектов Российской Федерации об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена»**

