

УТВЕРЖДЕН  
постановлением Администрации  
муниципального района  
«Буйнакский район»  
от «29» декабря 2017 г. № 261

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ  
«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРОВЕДЕНИЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ (ИТОГОВОЙ) АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ,  
ОСВОИВШИХ ОСНОВНЫЕ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ  
ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ (ЗА ИСКЛЮЧЕНИЕМ ДОШКОЛЬНЫХ) И  
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ»**

**1. Общие положения**

1.1. Предметом регулирования административного регламента по реализации муниципальной услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные (за исключением дошкольных) и профессиональные образовательные программы» (далее - муниципальная услуга) является:

- порядок взаимодействия должностных лиц и граждан, обращающихся за предоставлением муниципальной услуги, (далее - заявители);
- сроки и последовательность административных процедур (действий), исполняемых должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Заявителями муниципальной услуги являются физические или юридические лица либо их уполномоченные представители, наделенные правами в соответствии с законодательством Российской Федерации обращаться в МКУ «Управление образования Буйнакского района» (далее - Управление) с запросом о предоставлении настоящей муниципальной услуги, выраженной электронной форме.

1.3. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги. Способ информирования о предоставлении муниципальной услуги:

- а) в письменном виде (почтой) по адресу заявителей или устно, обратившимся в Управление по почте или лично;
- б) посредством размещения соответствующей информации в средствах массовой информации, в электронной форме в сети Интернет на официальном сайте Управления.

1.4. Информация о местах нахождения должностных и ответственных лиц, их справочные телефоны, адреса электронной почты и сайта

Управление

адрес Управления - **368220, Республика Дагестан, г. Буйнакск, ул. Ленина,**

**61**

телефон Управления - **8 (87237) 2-29-00**

электронная почта Управления - **bruo30@mail.ru**;

официальный сайт Управления - **<http://bruo.dagestanschool.ru>**;

1.5. Заявители могут получить информацию о порядке предоставления муниципальной услуги при непосредственном устном обращении в Управлении.

График работы **Пн-Пт с 8.30 до 17.00** часов, перерыв **с 13.30 до 13.00**, выходные: суббота, воскресенье и праздничные дни. В предпраздничные дни рабочее время сокращается на 1 час.

1.6. График работы Управления устанавливается уставом и размещается на информационном стенде Управления.

1.7. Порядок, форма и места размещения информации по предоставлению муниципальной услуги находится на информационных стендах Управления.

На информационных стендах размещается следующая информация:

- график и месторасположение, справочные телефоны, адреса электронной почты Управления, образовательного учреждения, предоставляющих услугу;
- извлечения из текста регламента предоставления муниципальной услуги;
- выписки из законодательных и иных актов, регулирующих порядок предоставления муниципальной услуги;
- перечень необходимых для получения муниципальной услуги документов, их формы, способ получения, в том числе в электронной форме;
- бланк и образец заполнения заявления;
- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- исчерпывающая информация о порядке предоставления муниципальной услуги (в виде блок-схемы, наглядно отображающей алгоритм прохождения административных процедур);
- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- порядок обжалования решения, действий или бездействия должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу.

1.8. На Портале государственных и муниципальных услуг Российской Федерации **<http://www.gosuslugi.ru>** и на портале «государственных и муниципальных услуг Республики Дагестан» **<http://05.gosuslugi.ru>** размещается следующая информация:

- полное наименование, почтовый адрес и график работы Управления;
- справочные телефоны, по которым можно получить консультацию по порядку предоставления муниципальной услуги;
- адрес электронной почты Управления;
- порядок получения информации заинтересованными лицами по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о результате предоставления муниципальной услуги.

1.9. Указанная информация может быть получена в порядке консультирования.

Для получения информации по процедуре предоставления муниципальной услуги заинтересованными лицами используются следующие формы консультирования:

- консультирование лично;

- консультирование по почте;
- консультирование по телефону.

#### 1.9.1. Консультирование лично.

Время ожидания заинтересованного лица при устном консультировании не может превышать 15 минут.

Устное консультирование каждого заинтересованного лица не может превышать 15 минут. В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, должностное лицо, осуществляющее устное консультирование, может предложить заинтересованным лицам обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для заинтересованных лиц время для устного консультирования.

1.9.2. Консультирование по почте (по электронной почте). При консультировании по почте ответ на заявление заинтересованного лица направляется почтой в адрес заинтересованного лица, в случае направления заявления в письменной форме, либо по электронной почте на электронный адрес заинтересованного лица, в случае предоставления заявления в форме электронного документа, в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

Датой получения заявления является дата его регистрации журналах регистрации и в системе электронного документооборота и делопроизводства.

#### 1.9.3. Консультирование по телефону.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности должностного лица, осуществляющего консультирование по телефону.

Время разговора не должно превышать 15 минут.

В том случае, если должностное лицо, осуществляющее консультирование по телефону, не может ответить на вопрос по содержанию, связанному с предоставлением муниципальной услуги, оно обязано проинформировать заинтересованное лицо об организациях, либо структурных подразделениях, которые располагают необходимыми сведениями.

1.10. Должностные лица при ответе на обращения граждан и организаций обязаны:

- при устном заявлении заинтересованного лица (по телефону или лично) дать ответ самостоятельно. Если должностное лицо, к которому обратилось заинтересованное лицо, не может ответить на вопрос самостоятельно, то оно может предложить заинтересованному лицу обратиться письменно, либо назначить другое удобное для него время консультации, либо переадресовать (перевести) на другое должностное лицо или сообщить телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию;

- корректно и внимательно относиться к заинтересованным лицам, при ответе на телефонные звонки назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование органа местного самоуправления, в который поступил звонок;

- дать ответы на письменные заявления в простой, четкой и понятной форме.

Письменный ответ должен содержать:

- ответы на поставленные вопросы;
- должность, фамилию и инициалы лица, подписавшего ответ;

- фамилию и инициалы исполнителя;
- наименования структурного подразделения исполнителя;
- номер телефона исполнителя.

## **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги - «Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные (за исключением дошкольных) и профессиональные образовательные программы».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется Управлением.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление заявителю информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные (за исключением дошкольных) и профессиональные образовательные программы, или отказ в предоставлении данной муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги. 2.6.1. Исполнение муниципальной услуги осуществляется с момента обращения заявителя с устным запросом или поступления письменного обращения по почте, лично, через сеть Интернет до принятия решения по существу обращения.

2.4.1. Общий срок исполнения муниципальной услуги составляет 10 рабочих дней, исчисляемых со дня регистрации заявления в Управлении.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих исполнение муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 25 июля 2002 года № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Закон Российской Федерации от 10 июля 1992 года № 3266-1 «Об образовании»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 3 ноября 1994 года № 1237 «Об утверждении Типового положения о вечернем (сменном) общеобразовательном учреждении»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 26 июня 1995 года № 612 «Об утверждении Типового положения об общеобразовательной школе-интернате»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 12 марта 1997 года № 288 «Об утверждении Типового положения о специальном (коррекционном) образовательном учреждении для обучающихся, воспитанников с ограниченными возможностями здоровья»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 19 марта 2001 года № 196 «Об утверждении Типового положения об общеобразовательном учреждении»;

- Постановление Правительства РФ от 10 марта 2000 года № 212 «О внесении изменений и дополнений в типовое положение о специальном (коррекционном) образовательном учреждении для обучающихся, воспитанников с отклонениями в развитии»;

- Постановление Правительства РФ от 20 июля 2007 года № 459 «О внесении изменений в типовое положение о вечернем (сменном) общеобразовательном учреждении и типовое положение об общеобразовательном учреждении»;

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 3 декабря 1999 года № 1075 «Об утверждении Положения о государственной (итоговой) аттестации выпускников IX и XI (XII) классов общеобразовательных учреждений Российской Федерации»;

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 28 ноября 2008 года № 362 «Об утверждении Положения о формах и порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные общеобразовательные программы среднего (полного) общего образования»;

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 3 марта 2009 года № 70 «Об утверждении порядка проведения государственного выпускного экзамена»;

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 19 декабря 2011 года № 2854 «О внесении изменений в Положение о формах и порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные общеобразовательные программы среднего (полного) общего образования, утвержденное приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 28 ноября 2008 года № 362, и Порядок проведения государственного выпускного экзамена, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 3 марта 2009 года № 70»;

- Устав МКУ «Управление образования Буйнакского района» от 12 мая 2015 года.

2.8. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами, для предоставления муниципальной услуги:

а) запрос заявителя по вопросу предоставления муниципальной услуги (приложение № 2);

б) приложение к запросу документов и (или) материалов либо их копий (в случае необходимости подтверждения доводов заявителя).

В случае отсутствия возможности полного, всестороннего и объективного рассмотрения обращения заявителя допускается запрашивать у заявителя дополнительные документы.

Непредставление заявителем дополнительных документов не является основанием для отказа в рассмотрении его обращения.

Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, можно получить у должностного или ответственного лица Управления, на официальном сайте Управления.

2.9. В письменном обращении или в электронном обращении заявителя в обязательном порядке должны быть указаны:

а) наименование Управления, либо фамилия, имя, отчество начальника Управления или ответственного лица;

б) фамилия, имя, отчество заявителя;

в) почтовый адрес, по которому ответственным (должностным) лицом Управления должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения;

г) изложение сути обращения;

д) личная подпись заявителя;

е) дата обращения.

2.10. Управление не вправе требовать от заявителя:

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

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Дагестан и муниципальными правовыми актами.

2.11. В случае, если для предоставления муниципальной услуги необходимо представление документов и информации об ином лице, не являющемся заявителем, при обращении за получением муниципальной услуги, заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие наличие согласия указанных лиц или их законных представителей на обработку персональных данных указанных лиц, а также полномочие заявителя действовать от имени указанных лиц или их законных представителей. Указанные документы могут быть представлены, в том числе, в форме электронного документа. Действие настоящего пункта не распространяется на лиц, признанных в установленном порядке безвестно отсутствующими.

2.12. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Оснований для отказа в приеме документов не предусмотрено.

2.12. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- а) несоответствие обращения муниципальной услуге;
- б) отказ заявителя от рассмотрения его обращения;
- в) письменное (электронное) обращение заявителя не отвечает требованиям, указанным в п. п. 2.9. административного регламента;
- г) содержание в обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- д) текст письменного обращения не поддается прочтению, в том числе фамилия и почтовый адрес заявителя;
- е) повторное обращение заявителя по тому же вопросу, по тем же основаниям, на который ранее ему был дан письменный ответ.

2.13. Оказание муниципальной услуги может быть приостановлено при поступлении от заявителя письменного заявления о приостановлении предоставления муниципальной услуги, а также в случаях выявления отсутствия необходимых документов, несоответствии представленных документов требованиям административного регламента.

2.14. Муниципальная услуга предоставляется заявителям на бесплатной основе.

2.15. Ответственными за предоставление муниципальной услуги являются начальник Управления и работники Управления (далее – ответственные лица).

Предельная продолжительность приема заявителя начальником Управления либо ответственным лицом Управления и при предоставлении муниципальной услуги составляет 15 минут.

Предельный срок ожидания в очереди при подаче заявления или получении результата муниципальной услуги составляет 15 минут.

Предельный срок ожидания в очереди для получения устной консультации составляет 15 минут.

2.16. Ответственное лицо направляет письменное обращение на регистрацию и последующее рассмотрение начальником Управления. Время регистрации письменного обращения составляет 15 минут с момента его поступления в Управление.

2.17. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги

2.17.1. Рабочие кабинеты Управления должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам. Помещения должны быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, средствами оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

2.17.2. Каждое рабочее место специалистов должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам, бумагой, расходными материалами, канцелярскими товарами в количестве, достаточном для предоставления муниципальной услуги.

### 2.17.3. Требования к размещению мест ожидания:

а) места ожидания должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями (банкетками);

б) количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 3 мест.

### 2.17.4. Требования к оформлению входа в здание:

а) здание должно быть оборудовано удобной лестницей с поручнями для свободного доступа заявителей в помещение;

б) центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

наименование Управления;

режим работы;

в) вход и выход из здания оборудуются соответствующими указателями;

г) информационные таблички должны размещаться рядом с входом либо на двери входа так, чтобы их хорошо видели посетители;

д) фасад здания (строения) должен быть оборудован осветительными приборами;

е) на прилегающей территории к зданию, в котором осуществляется прием граждан, оборудуются места для парковки автотранспортных средств, из которых не менее 10% мест (но не менее 1 места) должны быть предназначены для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.17.5. Требования к местам для информирования, предназначенным для ознакомления заявителей с информационными материалами: оборудуются информационными стендами, которые должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны (информационные стенды могут быть оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки).

### 2.17.6. Требования к местам приема заявителей:

а) кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием:

номера кабинета;

фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

времени перерыва на обед;

б) рабочее место должностного лица Управления должно обеспечивать ему возможность свободного входа и выхода из помещения при необходимости;

в) место для приема заявителя должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

2.17.7. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе, одним должностным лицом одновременно ведется прием только одного заявителя.

2.17.8. В здании, в котором предоставляется муниципальная услуга, создаются условия для прохода инвалидов и маломобильных групп населения.

Инвалидам в целях обеспечения доступности муниципальной услуги оказывается помощь в преодолении различных барьеров, мешающих в получении



ими муниципальной услуги наравне с другими лицами. Вход в здание, где располагается Управление, оборудуется пандусом. Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны иметь расширенные проходы, позволяющие обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски, а также должны быть оборудованы устройствами для озвучивания визуальной, текстовой информации, надписи, знаки, иная текстовая и графическая информация дублируется знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Глухонемым, инвалидам по зрению и другим лицам с ограниченными физическими возможностями при необходимости оказывается помощь по передвижению в помещениях и сопровождение.

На стоянке должны быть предусмотрены места для парковки специальных транспортных средств инвалидов. За пользование парковочным местом плата не взимается.

## 2.18. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

### 2.18.1. Показатели доступности:

- доступность информации о порядке предоставления муниципальной услуги, об образцах оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- бесплатность предоставления информации о процедуре предоставления муниципальной услуги;
- доступность форм документов, необходимых для получения муниципальной услуги, размещенных на портале государственных услуг Российской Федерации.
- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием телефонной связи, электронной почты;
- расположенность помещений Управления в зоне доступности общественного транспорта.

### 2.18.2. Показатели качества муниципальной услуги:

- соблюдение должностными лицами сроков предоставления муниципальной услуги;
- соблюдение времени ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги;
- своевременное направление уведомлений заявителям о предоставлении или прекращении предоставления муниципальной услуги;
- отсутствие жалоб на некорректное, невнимательное отношение, должностных лиц оказывающих муниципальную услугу, к заявителям;
- соотношение количества рассмотренных в срок заявлений о предоставлении муниципальной услуги к общему количеству заявлений, поступивших в связи с предоставлением муниципальной услуги;
- соотношение количества обоснованных жалоб заявителей по вопросам качества и доступности предоставления муниципальных услуг к общему количеству жалоб.
- Обоснованность жалоб устанавливается решениями должностных лиц, уполномоченных органов и судов об удовлетворении требований, содержащихся в

жалобах.

### **3. 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 выполнение следующих административных действий (блок-схема в приложении № 1 к настоящему регламенту):

- а) прием документов от заявителя;
- б) регистрация документов;
- в) рассмотрение обращения заявителя;
- г) регистрация ответа заявителю;
- д) уведомление заявителя о результате рассмотрения обращения.

3.2. Должностными лицами, ответственными за выполнение административных действий, выполняемых при предоставлении муниципальной услуги, являются:

- а) начальник Управления;
- б) ответственные лица Управления;

3.3. Деятельность работников Управления по предоставлению муниципальной услуги регламентируется должностными инструкциями и настоящим регламентом.

3.4. Основанием для начала административных действий является обращение заявителя по вопросу предоставления муниципальной услуги, поступающее по почте или в электронном виде, устное - на приеме в Управлении. Должностное или ответственное лицо Управления на личном приеме устанавливает предмет обращения, проверяет полномочия заявителя и перечень прилагаемых документов (если таковые имеются), на втором экземпляре письменного обращения ставит роспись и дату приема документов от заявителя.

Срок выполнения действия на каждого заявителя составляет 15 мин.

В случае выявления несоответствия обращения требованиям административного регламента, должностное лицо Управления уведомляет заявителя о наличии препятствий для дальнейшего его рассмотрения, объясняет заявителю о выявленных недостатках в представленном обращении и предлагает в срок до 7 дней принять меры по устранению нарушений, о чем сообщает заявителю в устной или письменной форме. При устном обращении разъяснения заявителю даются немедленно, при письменном – в течение 3 дней со дня выявления указанных обстоятельств.

3.5. Основанием для начала административного действия – регистрации документов, является передача обращения заявителя на регистрацию. Ответственное лицо:

- а) регистрацию письменных обращений в электронном виде или в журнале входящей корреспонденции;
- б) направляет письменное обращение на рассмотрение начальнику Управления.

3.6. Основанием для начала рассмотрения письменного обращения является его поступление начальнику Управления

Начальник Управления:

- а) рассматривает обращение самостоятельно;
- б) определяет должностное лицо Управления, ответственное за рассмотрение обращения и подготовку проекта ответа заявителю;
- в) дает указания исполнителю в форме резолюции с указанием фамилии и инициалов исполнителя, порядка, характера и срока исполнения.

3.7. Должностное или ответственное лицо Управления – исполнитель:

а) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения, а в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение, либо запрашивает в других органах и организациях дополнительные документы;

б) готовит проект ответа на письменное обращение и не позднее 3 дней до истечения срока предоставления муниципальной услуги представляет на подпись начальнику Управления соответственно.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

3.8. При отсутствии оснований для внесения в проект ответа на письменное обращение изменений, начальник Управления подписывает ответ на письменное обращение и передает его исполнителю для регистрации и направления ответа заявителю.

3.9. После подписания ответа с отказом (отказ в предоставлении муниципальной услуги должен быть мотивирован и обоснован) либо ответа на письменное обращение по существу поставленных вопросов начальником Управления, исполнитель соответственно, регистрируют ответ в электронной программе или журнале исходящей корреспонденции.

Время регистрации ответа на письменное обращение заявителем исполнителем составляет 15 минут.

3.10. Результатом предоставления муниципальной услуги является полученный заявителем письменный ответ начальника Управления, содержащий информацию по существу обращения или отказ в удовлетворении обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

3.10.1. Отказ или ответ на обращение, поступившее в Управление по информационным системам общего пользования, направляется заявителю по почтовому адресу, указанному в письменном обращении, или по адресу электронной почты, указанному в обращении.

#### **4. Формы контроля, за предоставлением муниципальной услуги**

4.1. Порядок осуществления текущего контроля, за соблюдением и исполнением предоставления муниципальной услуги.

4.1.1. Текущий контроль, за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению

муниципальной услуги, и принятием решений исполнителями Управления осуществляется начальником Управления.

Исполнитель, ответственный за консультирование и информирование граждан, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

Исполнитель, ответственный за сбор и подготовку документов, несет персональную ответственность за полноту собранных документов, правильность их оформления, соблюдение требований к документам.

Исполнитель, ответственный за прием и рассмотрение документов несет персональную ответственность за правильность выполнения процедур по приему и рассмотрению, контроль соблюдения требований к составу документов.

Исполнитель, ответственный за принятие решения о предоставлении муниципальной услуги, несет персональную ответственность за своевременное рассмотрение рабочей группой вопроса о предоставлении муниципальной услуги, правильность оформления результата предоставления муниципальной услуги.

Персональная ответственность исполнителя закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

Текущий контроль осуществляется путем проведения начальником Управления, проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Управления, положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

Периодичность осуществления текущего контроля составляет один раз в 3 месяца.

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

Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании изданных распоряжений начальника Управления.

#### 4.2. Плановые и внеплановые проверки.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановыми. При плановой проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Внеплановая проверка проводится по конкретному обращению заявителя.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия.

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

4.3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные ответственные лица привлекаются к дисциплинарной,

гражданско-правовой, административной и уголовной ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

Контроль за исполнением Административного регламента со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется путем направления обращений в Управление, а также путем обжалования действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе исполнения Административного регламента, в вышестоящие органы государственной власти.

## **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц**

5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

5.2.1. Заявитель вправе обжаловать в досудебном (внесудебном) порядке действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) ответственным лицом Управления в ходе предоставления муниципальной услуги на основании Административного регламента, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации заявления (обращения, запроса) заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления услуги;

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

- отказ в приеме документов у заявителя, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, для предоставления муниципальной услуги;

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

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

- отказ начальника и должностных лиц Управления, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

### 5.3. Основания для начала процедур досудебного (внесудебного) обжалования

5.3.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме жалобы на действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.3.2. Жалоба может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта, Портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

#### 5.3.3. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, ответственного лица органа, осуществляющего муниципальную услугу, должностного лица, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

- фамилию, имя, отчество, сведения о месте жительства заявителя, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии), начальника Управления или должностных лиц Управления;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) начальника Управления или их должностных лиц Управления.

5.3.4. Заинтересованным лицом могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии. Отсутствие указанных документов не является основанием для отказа в рассмотрении или удовлетворении жалобы.

5.4. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается.

Основания для приостановления рассмотрения жалобы, указанной в настоящем разделе, и случаи, в которых ответ на жалобу не дается, отсутствуют.

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

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, если иное не предусмотрено законом.

5.6. Органы местного самоуправления и должностные лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

Жалоба может быть направлена заявителем в случае обжалования действия (бездействия) и решения должностных лиц Управления:

- начальнику Управления;

- заместителю Главы Администрации, курирующему Управление;

- Главе муниципального района «Буйнакский район»;

- в иные органы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### 5.7. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа 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, если иные сокращенные сроки не установлены законодательством Российской Федерации.

5.7.1. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования.

5.7.2. По результатам рассмотрения жалобы принимается решение:

- об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено, а также в иных формах;

- об отказе в удовлетворении жалобы.

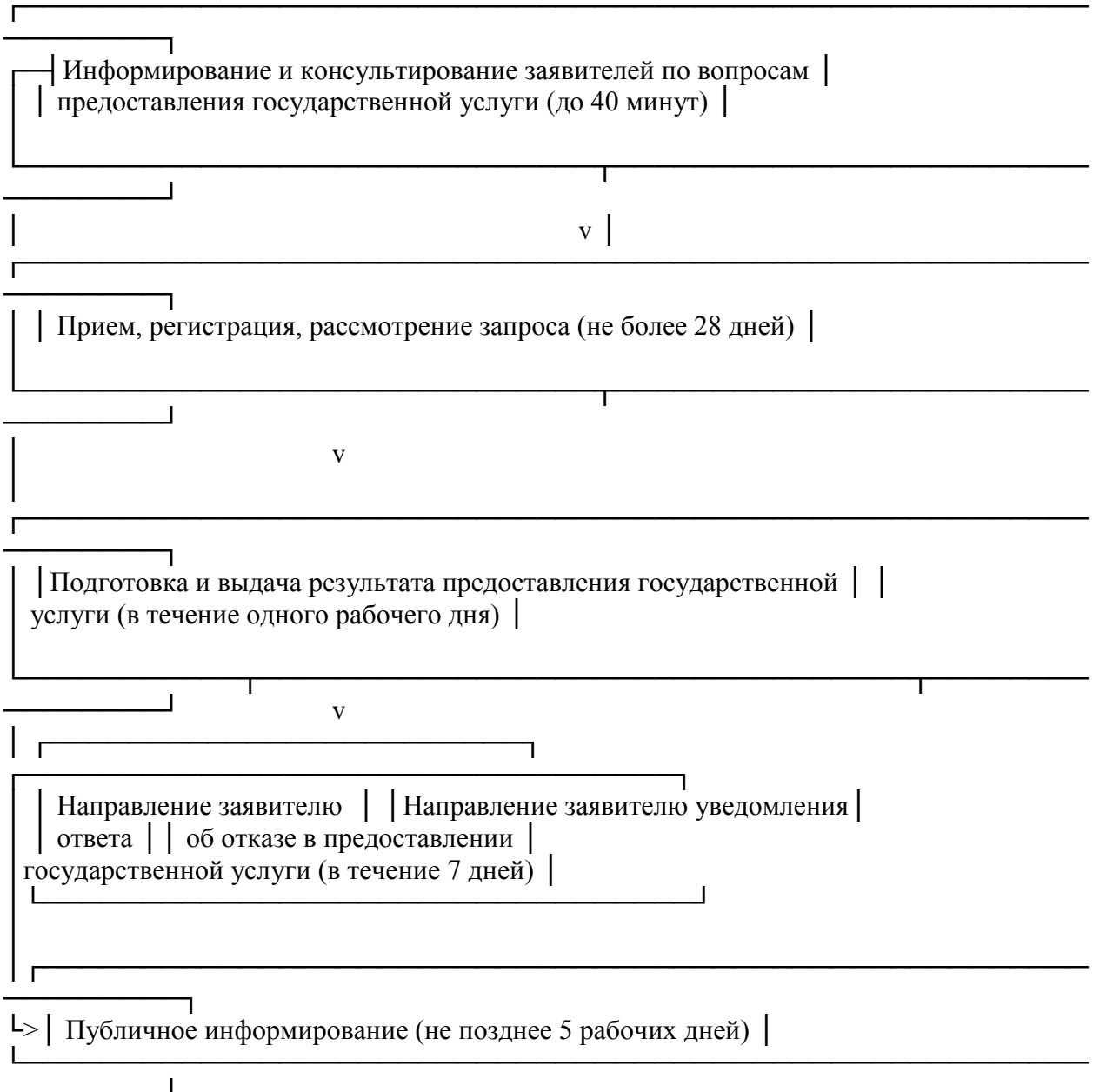
5.7.3. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и, по желанию заявителя, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.7.4. Принятое решение в соответствии с пунктом 5.7.1. Административного регламента может быть обжаловано в судебном порядке.

5.7.5. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте и на Портале государственных и муниципальных услуг.

5.8. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

БЛОК-СХЕМА  
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР  
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ





Приложение № 2  
к Административному регламенту

Начальнику МКУ «Управление Образования  
Буйнакского района»

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

Паспортные данные \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Адрес проживания (фактический адрес)

\_\_\_\_\_ Почтовый адрес (юридический адрес)

\_\_\_\_\_ Контактный телефон \_\_\_\_\_

**ЗАПРОС**  
о предоставлении информации

Прошу предоставить информацию о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные (за исключением дошкольных) и профессиональные образовательные программы - о результатах единого государственного экзамена (указать Ф.И.О. участника) (нужное подчеркнуть).

Информацию направить по адресу: \_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (подпись)