

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

П Р И К А З

13.03.2018

№ 406

Мурманск

**Об утверждении административного регламента
«Предоставление информации о порядке проведения государственной
итоговой аттестации по образовательным программам
основного общего и среднего общего образования, в том числе
в форме единого государственного экзамена,
а также информации из региональной информационной системы
обеспечения проведения государственной итоговой аттестации
обучающихся, освоивших основные образовательные программы
основного общего и среднего общего образования»**

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», пунктом 2.1 Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг, осуществляемых по обращениям заявителей, утвержденного от 16.11.2010 № 513-ПП, на основании экспертного заключения Комитета по развитию информационных технологий и связи Мурманской области на проект административного регламента Министерства образования и науки Мурманской области (письмо от 07.03.2018 № 31-04/478-ТЛ) **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления государственной услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования, а также информации из региональной информационной системы обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования».

2. Отделу общего образования (Ахметшина С.И.) внести соответствующие изменения и дополнения в электронные формы регионального реестра государственных и муниципальных услуг.

3. Признать утратившим силу приказ Министерства образования и науки Мурманской области от 08.06.2011 № 1157 «Об утверждении административного регламента».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя министра Ковширу И.А.

Министр



Н.Н. Карпенко

Утвержден
приказом Министерства образования
и науки Мурманской области
от 13.03.2018 № 406

**Административный регламент
«Предоставление информации о порядке проведения государственной
итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и
среднего общего образования, в том числе в форме единого
государственного экзамена, а также информации из региональной
информационной системы обеспечения проведения государственной
итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные
программы основного общего и среднего общего образования»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент регулирует порядок предоставления государственной услуги «Предоставление 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 региональной информационной системы обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования» (далее – государственная услуга).

1.2. Описание заявителей

1.2.1. Заявителями на предоставление государственной услуги (далее – заявители) являются:

1.2.1.1. при получении информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся по образовательным программам основного общего и среднего (полного) общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена физические и юридические лица.

1.2.1.2. при получении информации из региональной информационной системы обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена - участники единого государственного экзамена и их родители (законные представители).

**1.3. Порядок информирования о правилах предоставления
государственной услуги**

1.3.1. Место нахождения Министерства образования и науки Мурманской области (далее – Министерство): ул. Трудовых Резервов, д. 4, г. Мурманск.

Почтовый адрес для направления обращений по вопросам информирования (далее – обращения): ул. Трудовых Резервов, д. 4, г. Мурманск, 183025.

Министерство осуществляет прием обращений в соответствии со следующим графиком:

понедельник - четверг	с 09.00 до 17.15
пятница	с 09.00 до 17.00
обеденный перерыв	с 13.00 до 14.00
суббота, воскресенье	выходной.

1.3.2. Сведения о правилах предоставления государственной услуги, графике работы Министерства сообщаются по телефонам для справок (консультаций): 8(8152) 44-56-37, 8(8152) 44-31-11, а также размещаются:

- на интернет-сайте Министерства: <http://edu.gov-murman.ru>;
- на информационном стенде в Министерстве.

Информирование осуществляет также государственное автономное учреждение дополнительного профессионального образования Мурманской области «Институт развития образования» (далее – ГАУДПО МО «ИРО») в соответствии со следующим графиком:

понедельник, четверг, пятница	с 09.00 до 17.15
обеденный перерыв	с 13.00 до 14.00
суббота, воскресенье	выходной.

Почтовый адрес для направления заявлений: ул. Инженерная, д. 2а, г. Мурманск, 183035.

Адрес официального сайта информационной поддержки государственной итоговой аттестации в Мурманской области (далее – сайт поддержки ГИА) для направления заявлений: gia.edunord.ru, раздел «Консультации».

1.3.3. Информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляют должностное лицо отдела общего образования Министерства (далее – должностное лицо Министерства, ответственное за предоставление государственной услуги), специалисты ГАУДПО МО «ИРО».

1.3.4. Информирование осуществляется в виде:

- устного консультирования;
- письменного консультирования.

1.3.5. Информирование осуществляется с использованием:

- средств почтовой связи;
- электронной почты (edco@gov-murman.ru, fedotov@edunord.ru);
- сети Интернет, в том числе регионального портала электронных услуг Мурманской области (<http://51gosuslugi.ru>) (далее – Региональный портал) и официального сайта Министерства (<http://edu.gov-murman.ru>);
- средств массовой информации;
- печатных информационных материалов (плакатов, брошюр, буклетов и т.д.);
- информационных стендов.

1.3.6. Максимальное время телефонного консультирования не должно превышать 15 минут.

1.3.7. Если должностное лицо Министерства, ответственное за предоставление государственной услуги, специалист ГАУДПО МО «ИРО» не

может дать ответ самостоятельно, либо подготовка ответа требует продолжительного времени, они обязаны выбрать один из вариантов дальнейших действий:

- а) предложить заявителю изложить суть обращения в письменной форме;
- б) назначить другое удобное для заявителя время для консультации;
- в) в двухдневный срок дать консультацию по контактному телефону, указанному заявителем.

1.3.8. Письменные разъяснения даются при наличии письменного обращения заявителя. Должностное лицо Министерства (специалист ГАУДПО МО «ИРО»), ответственный за предоставление государственной услуги, готовит разъяснения в пределах своей компетенции.

1.3.9. Письменный ответ подписывает руководитель Министерства (ГАУДПО МО «ИРО») или лицо, его замещающее. Ответ должен содержать фамилию, инициалы и телефон исполнителя.

При письменном консультировании должностное лицо Министерства, ответственное за предоставление государственной услуги, специалист ГАУДПО МО «ИРО» направляет ответ заявителю в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

В случае если подготовка ответа требует направления запросов в иные органы (организации) либо дополнительных консультаций, по решению руководителя Министерства или иных уполномоченных ими должностных лиц срок рассмотрения письменных обращений, указанный в абзаце первом настоящего подпункта, может быть продлен на срок до 30 календарных дней с письменным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

1.3.10. Исполнитель направляет ответ письмом, электронной почтой, факсом либо с использованием сети «Интернет» в зависимости от способа обращения заявителя за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении заявителя.

1.3.11. На официальном сайте Министерства размещается следующая информация:

- а) сведения о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты Министерства;
- б) сведения о графике работы Министерства;
- в) сведения о графике приема граждан;
- г) административный регламент Министерства по предоставлению государственной услуги.

1.3.12. На информационных стендах в помещении ГАУДПО МО «ИРО», предназначенном для приема документов, размещается следующая информация:

- а) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие процедуру государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования, в том числе единого государственного экзамена;
- б) извлечения из текста настоящего Регламента.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование государственной услуги

Предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из региональной информационной системы обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования.

2.2. Наименование исполнительного органа, предоставляющего государственную услугу

Предоставление государственной услуги осуществляет Министерство образования и науки Мурманской области и государственное автономное учреждение дополнительного профессионального образования Мурманской области «Институт развития образования».

2.3. Результат предоставления государственной услуги

Результатом предоставления государственной услуги является направление (сообщение) заявителю информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из региональной информационной системы обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования (далее – РИС).

2.4. Сроки предоставления государственной услуги

2.4.1. Максимальное время ожидания заявителей в очереди при получении консультации, при подаче заявления и при получении ответа не должно превышать 15 минут.

2.4.2. Срок регистрации заявления и необходимых документов для предоставления государственной услуги:

- при личном обращении заявителя не должно превышать 15 минут;
- поступивших по почте – в день получения.

2.4.3. По письменному обращению заявителя информация о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме ЕГЭ, направляется заявителю на следующий день после подготовки ответа, но не позднее чем по истечении 30 календарных дней с момента регистрации письменного заявления в Министерстве.

2.4.4. Предоставление информации из РИС осуществляется в электронной форме в ходе обращения.

2.4.5. Ответы на устный запрос и телефонный звонок могут быть даны непосредственно в ходе общения заявителей с должностным лицом Министерства (ГАУДПО МО «ИРО») в случае если сведения, запрашиваемые при устном обращении, являются очевидными и не требуют дополнительной проверки. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.4.6. Приостановление предоставления государственной услуги не предусмотрено.

2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги

– Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»¹;

– постановление Правительства Российской Федерации от 31.08.2013 № 755 «О федеральной информационной системе обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования, и приема граждан в образовательные организации для получения среднего профессионального и высшего образования и региональных информационных системах обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования»²;

– распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»³;

– приказ Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 13.04.2012 № 107 «Об утверждении Положения о федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»⁴;

– приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 27.08.2013 № 989 «Об утверждении образцов и описаний аттестатов об основном общем и среднем общем образовании и приложений к ним»⁵;

– приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 25.12.2013 № 1394 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего образования»⁶;

– приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от

¹ «Собрание законодательства Российской Федерации», 31.12.2012, № 53 (ч. 1), ст. 7598

² «Российская газета», № 199, 06.09.2013

³ «Российская газета», № 247, 23.12.2009

⁴ «Российская газета», № 112, 18.05.2012

⁵ «Российская газета», № 243, 29.10.2013

⁶ «Российская газета», № 34, 14.02.2014

26.12.2013 № 1400 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего общего образования»⁷;

– приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.02.2014 № 115 «Об утверждении порядка заполнения, учета и выдачи аттестатов об основном общем и среднем общем образовании и их дубликатов»⁸;

– Закон Мурманской области от 28.06.2013 № 1649-01-ЗМО «Об образовании в Мурманской области»⁹;

– постановление Правительства Мурманской области от 16.11.2010 № 513-ПП «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг, осуществляемых по обращениям заявителей»;¹⁰

– постановление Правительства Мурманской области от 10.12.2012 № 620-ПП «О правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Мурманской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих, подведомственных этим органам учреждений и их должностных лиц, предоставляющих государственные услуги»¹¹;

– постановление Правительства Мурманской области от 21.03.2014 № 133-ПП «Об утверждении Положения о Министерстве образования и науки Мурманской области»¹²;

– настоящий Административный регламент.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

2.6.1. Для предоставления государственной услуги заявитель представляет в Министерство (ГАУДПО МО «ИРО») заявление (Приложение № 2).

В случае если для предоставления государственной услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося заявителем, и, если в соответствии с федеральным законом обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица, при обращении за получением государственной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия указанного лица на обработку его персональных данных. Документы, подтверждающие получение согласия, могут быть представлены в том числе в форме электронного документа.

2.6.2. Заявление оформляется в одном экземпляре - подлиннике и подписывается заявителем лично.

Текст заявления должен быть написан разборчиво, без сокращений, с указанием всех требуемых заявителю сведений. В заявлении не должно

⁷ «Российская газета», № 34, 14.02.2014

⁸ «Российская газета», № 54, 07.03.2014

⁹ «Мурманский Вестник» от 09.07.2013 № 124-125

¹⁰ «Официальный интернет-портал правовой информации» <http://www.pravo.gov.ru>

¹¹ «Российская газета», № 192, 22.08.2012

¹² Электронный бюллетень «Сборник нормативных правовых актов Губернатора Мурманской области, Правительства Мурманской области, иных исполнительных органов государственной власти Мурманской области» <http://www.gov-murman.ru>, 01.04.2014

содержаться подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений.

2.6.3. Заявление, указанное в пункте 2.6.1 настоящего Административного регламента, может быть направлено в Министерство (ГАУДПО МО «ИРО») по почте.

Заявление может быть представлено в форме электронного документа и направлено в Министерство с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая официальный сайт Министерства, сайт поддержки ГИА, Единый или Региональный портал услуг.

2.6.4. Запрещается требовать от заявителя:

- предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

- предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, для приостановления и (или) отказа в предоставлении государственной услуги

2.7.1. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является:

- отсутствие в письменном заявлении почтового адреса, адреса электронной почты или номера телефона, по которому можно связаться с заявителем;

- наличие в запрашиваемой информации персональных данных других граждан (при этом документы, подтверждающие получение согласия этих граждан, в том числе в форме электронного документа, заявителем не представлены), при этом заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.7.2. Основанием для отказа в приеме к рассмотрению документов, направленных по почте является:

- отсутствие подписи заявителя;
- текст заявления, не поддающийся прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему заявление, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, в течение 7 дней с момента регистрации заявления.

2.7.3. Основанием для отказа в приеме к рассмотрению документов в электронном виде является наличие повреждений файла, не позволяющих

получить доступ к информации, содержащейся в документе, средствами программного обеспечения, находящегося в свободном доступе.

2.7.4. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

2.7.5. Основанием для прекращения предоставления государственной услуги является личный отказ заявителя от предоставления услуги.

2.8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги и способы ее взимания

Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

2.9. Требования к местам предоставления государственной услуги

2.9.1. В здании Министерства, ГАУДПО МО «ИРО» оборудуются доступные места общего пользования санитарно-гигиенического назначения, места для хранения верхней одежды заявителей.

2.9.2. Центральный вход в здание оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей наименование Министерства образования и науки Мурманской области (ГАУДПО МО «ИРО»).

2.9.3. Заявителям обеспечиваются комфортные условия для подачи заявлений, в том числе гарантируются надлежащим образом оборудованные помещения.

2.9.4. Прием заявлений осуществляются специалистами Министерства (ГАУДПО МО «ИРО»).

2.9.5. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются: информационными стендами, стульями (креслами) и столами для возможности оформления заявлений.

На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов в Министерстве, ГАУДПО МО «ИРО», размещается следующая информация:

а) выдержки из законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Мурманской области, в том числе настоящего Административного регламента, о порядке и условиях приема заявлений;

б) адреса, график работы, номера телефонов, адреса интернет-сайтов и электронной почты организаций, в которых заявитель может получить информацию о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена;

в) сроки принятия решения о предоставлении государственной услуги в целом и максимальные сроки выполнения Министерством, ГАУДПО МО «ИРО» административных процедур, в том числе о времени нахождения в очереди (ожидания), времени приема документов;

г) основания для отказа в предоставлении государственной услуги;

д) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц Министерства.

2.9.6. Прием заявителей осуществляется в кабинетах.

Кабинеты оборудуются информационными табличками (вывесками) указаниями:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества специалиста, ведущего прием.

Помещения должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам.

2.9.7. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям для работы должностных лиц, осуществляющих прием и консультирование граждан. Места ожидания в очереди обеспечиваются местами для сидения: стулья, скамьи. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки возможности для размещения в здании, но составляет не менее 5 мест.

В местах ожидания должен быть предусмотрен гардероб либо специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды.

2.9.8. Помещения для непосредственного взаимодействия специалиста с заявителями могут быть организованы в виде отдельных кабинетов для каждого ведущего прием специалиста, а при отсутствии такой возможности в виде кабинетов, в которых ведут прием несколько специалистов.

2.9.9. Вход и выход из помещений оборудуется соответствующими указателями.

2.9.10. Присутственные места предоставления услуги должны иметь туалетную комнату со свободным доступом.

2.9.11. Прием инвалидов по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется по адресу: ул. Трудовых Резервов, д. 4, г. Мурманск, 183025.

2.9.12. При предоставлении государственной услуги обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными актами:

- возможность самостоятельного передвижения по территории Министерства в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников Министерства, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий;

- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников Министерства;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения, и возможность самостоятельного передвижения по территории Министерства;

- содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

- надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов в целях получения услуги, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также

надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

– обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. № 386н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 21 июля 2015 г., регистрационный № 38115).

2.9.13. В случаях, если помещения невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, должны приниматься меры для обеспечения предоставления услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

2.10. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги

2.10.1. Состав показателей доступности и качества предоставления государственной услуги подразделяется на две группы: количественные и качественные.

2.10.2. В группу количественных показателей доступности входят:

- время ожидания предоставления государственной услуги;
- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги;
- график работы Министерства и (или) ГАУДПО МО «ИРО».

2.10.3. В число качественных показателей доступности предоставляемой услуги входят:

- достоверность информации о предоставляемой государственной услуге;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

2.10.4. В группу количественных показателей оценки качества предоставляемой государственной услуги входят:

- соблюдение сроков предоставления государственной услуги;
- количество обоснованных жалоб.

2.10.5. К качественным показателям оценки качества относятся:

- культура обслуживания (вежливость).

Показатели доступности и качества исполнения государственной услуги и их значения приведены в приложении № 3 к настоящему административному регламенту.

2.11. Прочие требования к предоставлению государственной услуги

2.11.1. Инвалидам предоставляется возможность предварительной записи на представление заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов.

Предварительная запись осуществляется:

- по номерам телефонов: 8 (8152) 44-29-83; 8 (8152) 400-759;
- по адресам электронной почты: edco@gov-murman.ru, fedotov@edunord.ru.

2.11.2. При записи на прием инвалид может проинформировать специалиста:

- о необходимости его сопровождения;
- о его сопровождении собакой-проводником;
- о сопровождающем лице.

2.11.3. Бланк заявления о предоставлении информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из РИС заявитель может получить в электронном виде на Едином портале государственных и муниципальных услуг (<https://www.gosuslugi.ru>).

2.11.4. При предоставлении услуги в электронной форме заявителю обеспечивается:

а) посредством Единого портала, а также официального сайта Министерства:

- получение информации о порядке и сроках предоставления услуги;

б) посредством Единого, регионального портала и сайта поддержки ГИА:

- формирование запроса;
- получение сведений о предварительных результатах государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования.

2.11.5. Для подачи заявления в электронной форме посредством Единого, регионального портала и сайта поддержки ГИА заявителю необходимо пройти регистрацию в ФГИС «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».

2.11.6. Заявитель на любом этапе предоставления государственной услуги вправе отказаться от получения услуги путем подачи в Министерство (ГАУДПО МО «ИРО») личного письменного заявления об отказе, а также в форме электронного документа, направленного с использованием электронной почты, сайта поддержки ГИА.

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Общие положения

3.1.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги;
- подготовка информации и отправка ответа заявителю.

3.2.2. Блок-схема последовательности действий по предоставлению государственной услуги представлена в приложении № 1 к настоящему

административному регламенту.

3.2. Прием и регистрация запросов

3.2.1. Основанием для начала выполнения административной процедуры является поступление в Министерство (ГАУДПО МО «ИРО») заявления (приложение № 2):

- доставленного лично заявителем;
- направленного по почте;
- направленного в электронном виде.

Прием заявления и документов для предоставления государственной услуги при личном приеме

3.2.1.1. Должностное лицо Министерства, ответственное за предоставление услуги, в день обращения заявителя:

- устанавливает личность заявителя путем проверки документа, удостоверяющего личность и (или) документов, подтверждающих полномочия представителя (в случае запроса информации из РИС о результатах государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования, в том числе единого государственного экзамена);

- проверяет наличие заявления, его надлежащее оформление;
- в случае отсутствия заполненного заявления при устном обращении заявителя и в случае, если сведения, запрашиваемые при устном обращении, являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, осуществляет информирование заявителя. Индивидуальное устное информирование каждого заявителя составляет не более 15 минут;

- предлагает заявителю заполнить заявление, если ответ на запрос требует затрат времени или дополнительной проверки;

- изготавливает копию заявления, проставляет на ней штамп о приеме и регистрации заявления и передает ее заявителю;

- передает принятое заявление должностному лицу Министерства (ГАУДПО МО «ИРО»), ответственному за делопроизводство.

- 3.2.1.2. Должностное лицо Министерства (ГАУДПО МО «ИРО»), ответственному за делопроизводство, в день получения заявления от должностного лица ответственного за предоставление услуги, регистрирует его в электронной базе данных входящей корреспонденции и передает руководителю Министерства (ГАУДПО МО «ИРО») или иному уполномоченному им лицу;

Срок выполнения административных действий - 15 минут.

Прием документов для предоставления государственной услуги, поступивших по почте

3.2.1.3. В день получения заявления и документов, поступивших по почте, должностное лицо Министерства (ГАУДПО МО «ИРО»), ответственное за делопроизводство, регистрирует их в электронной базе данных входящей

корреспонденции и передает руководителю Министерства (ГАУДПО МО «ИРО») или иному уполномоченному им лицу.

3.2.1.4. Руководитель Министерства (ГАУДПО МО «ИРО») или иное уполномоченное им лицо в течение 1 рабочего дня со дня получения заявления от должностного лица, ответственного за делопроизводство:

- рассматривает заявление и определяет должностное лицо Министерства (ГАУДПО МО «ИРО»), ответственное за рассмотрение запроса и подготовку проекта ответа заявителю (далее - должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги);

- проставляет резолюцию, содержащую указания по подготовке информации, порядку и срокам подготовки ответа заявителю и передает должностному лицу Министерства (ГАУДПО МО «ИРО»), ответственному за делопроизводство.

3.2.1.5. Должностное лицо Министерства (ГАУДПО МО «ИРО»), ответственное за делопроизводство, в день получения заявления и документов от руководителя Министерства (ГАУДПО МО «ИРО») либо иного уполномоченного им лица передает заявление и документы должностному лицу Министерства (ГАУДПО МО «ИРО»), ответственному за предоставление государственной услуги.

Прием и регистрация заявления и документов, полученных в форме электронных документов

3.2.1.6. В день поступления заявления в информационную систему, используемую Министерством (ГАУДПО МО «ИРО») для предоставления услуги (далее – ИС), должностное лицо Министерства (ГАУДПО МО «ИРО»), ответственное за предоставление услуги, проверяет заявление, полноту и правильность его заполнения и по итогам проверки:

а) в случае наличия основания для отказа, указанного в пункте 2.7.3 Административного регламента:

- формирует в информационной системе уведомление об отказе в рассмотрении документов и направляет его заявителю;

б) в случае отсутствия основания для отказа, указанного в пункте 2.7.3 Административного регламента:

- распечатывает заявление (при необходимости) и выполняет дальнейшие административные действия в соответствии с административными процедурами, указанными в Административном регламенте.

3.3. Подготовка информации и отправка ответа заявителю

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры по подготовке необходимой информации является получение должностным лицом, ответственным за предоставление услуги, заявления заявителя с резолюцией руководителя Министерства (ГАУДПО МО «ИРО»), содержащей поручение о подготовке информации.

3.3.2. Должностное лицо Министерства (ГАУДПО МО «ИРО»), ответственное за рассмотрение запроса и подготовку проекта ответа заявителю в срок, установленный резолюцией руководителя:

- в случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, указанных в пункте 2.7.1 Административного регламента, готовит проект ответа на письменный запрос;

- в случае наличия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, указанных в пункте 2.7.1 Административного регламента, готовит проект уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги;

- передает подготовленный проект ответа на письменный запрос (уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги), в течение установленных резолюцией сроков исполнения, в порядке делопроизводства на подпись руководителю Министерства (ГАУДПО МО «ИРО») или лицу, его замещающему.

3.3.3. Руководитель Министерства (ГАУДПО МО «ИРО») или лицо, его замещающее, в течение 1 рабочего дня со дня получения проекта ответа (уведомления) заявителю от должностного лица, ответственного за предоставление государственной услуги рассматривает проект и:

а) при отсутствии замечаний к проекту ответа (уведомления) заявителю:

- проставляет личную подпись на проекте ответа (уведомления) заявителю;

- передает подписанный ответ (уведомление) заявителю должностному лицу, ответственному за делопроизводство;

б) при выявлении замечаний к проекту ответа (уведомления) заявителю:

- возвращает должностному лицу, ответственному за предоставление государственной услуги, проект ответа (уведомления).

3.3.4. Должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги, в день получения от руководителя Министерства (ГАУДПО МО «ИРО») проекта ответа (уведомления) заявителя на доработку, устраняет замечания и передает на подпись руководителю Министерства.

3.3.5. Руководитель Министерства, (ГАУДПО МО «ИРО») в день получения личного дела заявителя после устранения замечаний от должностного лица, ответственного за предоставление государственной услуги, осуществляет административные действия, указанные в пункте 3.4.3 Административного регламента.

3.3.6. Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в день получения подписанного письменного ответа (уведомления) заявителю от руководителя Министерства (ГАУДПО МО «ИРО»):

- регистрирует письменный ответ (уведомление) в электронной базе данных (журнале) исходящей корреспонденции;

- направляет заявителю простым почтовым отправлением либо посредством сети интернет или электронной почты, либо сообщает содержание принятого решения о предоставлении государственной услуги заявителю по телефону (согласно выбранному заявителем способу, указанному в заявлении).

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений

административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием решений ответственными должностными лицами

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим Административным регламентом, осуществляют должностные лица, ответственные за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

4.1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, участвующими в предоставлении государственной услуги, нормативных правовых актов Российской Федерации и Мурманской области, положений настоящего Административного регламента, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

4.1.3. По результатам текущего контроля за соблюдением должностными лицами, ответственными за предоставление государственной услуги, положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, в случае выявления нарушений составляется справка о результатах текущего контроля и выявленных нарушениях.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты, и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги

4.2.1. Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются на основании индивидуальных правовых актов (приказов) Министерства.

4.2.2. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы Министерства (ГАУДПО МО «ИРО»)) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.2.3. Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги руководитель Министерства (ГАУДПО МО «ИРО») назначает должностных лиц Министерства (ГАУДПО МО «ИРО»), ответственных за проведение проверки, а также перечень вопросов, подлежащих рассмотрению в ходе проверки.

4.2.4. Результаты проверки оформляются в виде справки произвольной формы, в которой отмечаются выявленные несоответствия Административному регламенту и предложения по их устранению. Справку подписывают должностные лица Министерства (ГАУДПО МО «ИРО»), проводившие проверку, и утверждает руководитель Министерства (ГАУДПО МО «ИРО»).

4.2.5. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений осуществляется привлечение к ответственности должностных лиц,

допустивших нарушения в ходе предоставления государственной услуги, повлекшие нарушения прав, свобод и законных интересов заявителя.

4.3. Ответственность государственных служащих Министерства (специалистов ГАУДПО МО «ИРО») за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги

4.3.1. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, закрепляется в их должностных регламентах (инструкциях).

4.3.2. Должностное лицо Министерства (специалист ГАУДПО МО «ИРО») ответственное за консультирование и информирование заявителей, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

4.3.3. Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, несет персональную ответственность за осуществление делопроизводства.

4.3.4. Должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги, несет персональную ответственность за прием документов для предоставления государственной услуги в соответствии с требованиями Административного регламента, законодательством Российской Федерации, Мурманской области и подготовку проектов решений, соблюдение сроков, установленных Административным регламентом, законодательством Российской Федерации.

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

4.4.1. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, и принятием решений должностными лицами, ответственными за прием и подготовку документов, осуществляет руководитель Министерства (ГАУДПО МО «ИРО»).

4.4.2. Контроль за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности Министерства (ГАУДПО МО «ИРО») при предоставлении государственной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий Министерства (ГАУДПО МО «ИРО»), должностных лиц и государственных служащих Министерства (специалистов ГАУДПО МО «ИРО»)

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Министерства ГАУДПО МО «ИРО»), его должностных лиц, государственных служащих (специалистов ГАУДПО МО «ИРО») при предоставлении государственной услуги (далее - жалоба).

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области для предоставления государственной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области для предоставления государственной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области;
- 7) отказ Министерства (ГАУДПО МО «ИРО»), должностного лица Министерства (ГАУДПО МО «ИРО») в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба рассматривается Министерством при нарушении порядка предоставления государственной услуги, вследствие решений и действий (бездействия) Министерства (ГАУДПО МО «ИРО»), его должностного лица либо государственных гражданских служащих (специалистов ГАУДПО МО «ИРО»).

Жалобы на решения, принятые руководителем Министерства, подаются в Правительство Мурманской области и рассматриваются заместителем Губернатора Мурманской области, осуществляющим контроль и координацию деятельности Министерства.

5.4. Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении № 4 к настоящему Административному регламенту. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- 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;

– сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Министерства (ГАУДПО МО «ИРО»), должностного лица Министерства (ГАУДПО МО «ИРО»), либо государственного служащего;

– доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Министерства (ГАУДПО МО «ИРО»), должностного лица Министерства (ГАУДПО МО «ИРО») или государственного служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. В досудебном (внесудебном) порядке заявители имеют право обратиться с жалобой в Министерство в письменной форме по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Министерства, регионального портала, а также при проведении личного приема граждан.

Руководитель Министерства, либо лицо, исполняющее его обязанности, осуществляет личный прием граждан по предварительной записи по телефону: (8152) 44-18-17. Предварительную запись на прием осуществляет должностное лицо, ответственное за организацию личного приема граждан. При этом время ожидания в очереди для приема у должностного лица без предварительной записи не должно превышать 5 минут.

При предварительной записи на прием по телефону, должностное лицо, ответственное за организацию личного приема граждан, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

Прием жалоб осуществляется:

- адрес Министерства: 183025, г. Мурманск, ул. Трудовых Резервов, 4;
- телефон: (88152) 44-63-77;
- факс: (88152) 44-03-20, e-mail: edco@gov-murman.ru.

В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

- информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- официального сайта Министерства;
- федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Адреса для направления жалоб в электронном виде:

- e-mail: edco@gov-murman.ru;
- <https://do.gosuslugi.ru/>.

5.6. Жалоба, поступившая в Министерство или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5.8.1 Административного регламента, могут быть предоставлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.7. Министерство обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб;

- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале услуг;

- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5.8. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения и действия (бездействия) Министерства, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц является получение от заявителя жалобы в письменной форме (в том числе при личном приеме) или в электронном виде.

5.8.1. 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:

- а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

- б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, подписанная руководителем заявителя или иным лицом, уполномоченным на это в соответствии с законом и учредительными документами (для юридических лиц);

- в) 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.

5.8.2. Заявитель имеет право запросить в Министерстве информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.8.3. Письменные жалобы граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном Административным регламентом порядке. О принятии письменной жалобы заявителя должностное лицо, проводившее личный прием граждан, производит запись в карточке личного приема гражданина и передает ее должностному лицу, ответственному за делопроизводство, в течение одного рабочего дня.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, обязано:

- зарегистрировать жалобу в журнале учета входящих документов (срок исполнения процедуры 5 минут);

- передать жалобу руководителю Министерства или лицу, исполняющему его обязанности.

5.8.4. Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в день получения письменной жалобы, в том числе в электронной форме:

- распечатывает жалобу, поступившую в электронной форме;

- регистрирует жалобу в электронной базе данных входящей корреспонденции/вносит в журнал учета входящих документов: порядковый

Ответ на жалобу, поступившую в Министерство или должностному лицу в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанной в жалобе, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа (учреждения), вид которой установлен законодательством Российской Федерации, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

5.10. В ответе по результатам рассмотрения жалобы уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом указываются:

- наименование органа (учреждения), предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

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

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.11. При удовлетворении жалобы Министерство принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

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

5.13. Министерство отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.14. Министерство вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- если в жалобе не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

номер записи (входящий номер); дату и время приема жалобы с точностью до минуты; фамилию и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя; общее количество документов и общее количество листов в документах;

– проставляет на жалобе штамп Министерства и указывает входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в электронной базе данных входящей корреспонденции/в журнале учета входящих документов); при последующей работе с жалобой на всех этапах его рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в течение одного рабочего дня со дня регистрации жалобы передает принятую жалобу руководителю Министерства либо лицу, исполняющему его обязанности.

5.8.5. Получив письменную жалобу заявителя руководитель Министерства, назначает уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо.

5.8.6. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо рассматривает жалобу и подготавливает проект письма об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении, а также проект мотивированного письменного ответа о принятом руководителем Министерства, решении о результатах рассмотрения жалобы, и передает их на подпись руководителя Министерства.

5.8.7. По результатам рассмотрения жалобы руководитель Министерства принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Министерством опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме акта Министерства (решение об удовлетворении жалобы или решение об отказе в удовлетворении жалобы).

Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений, заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) Министерства, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.9. Жалоба, поступившая в Министерство, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Министерством, должностного лица Министерства, 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.

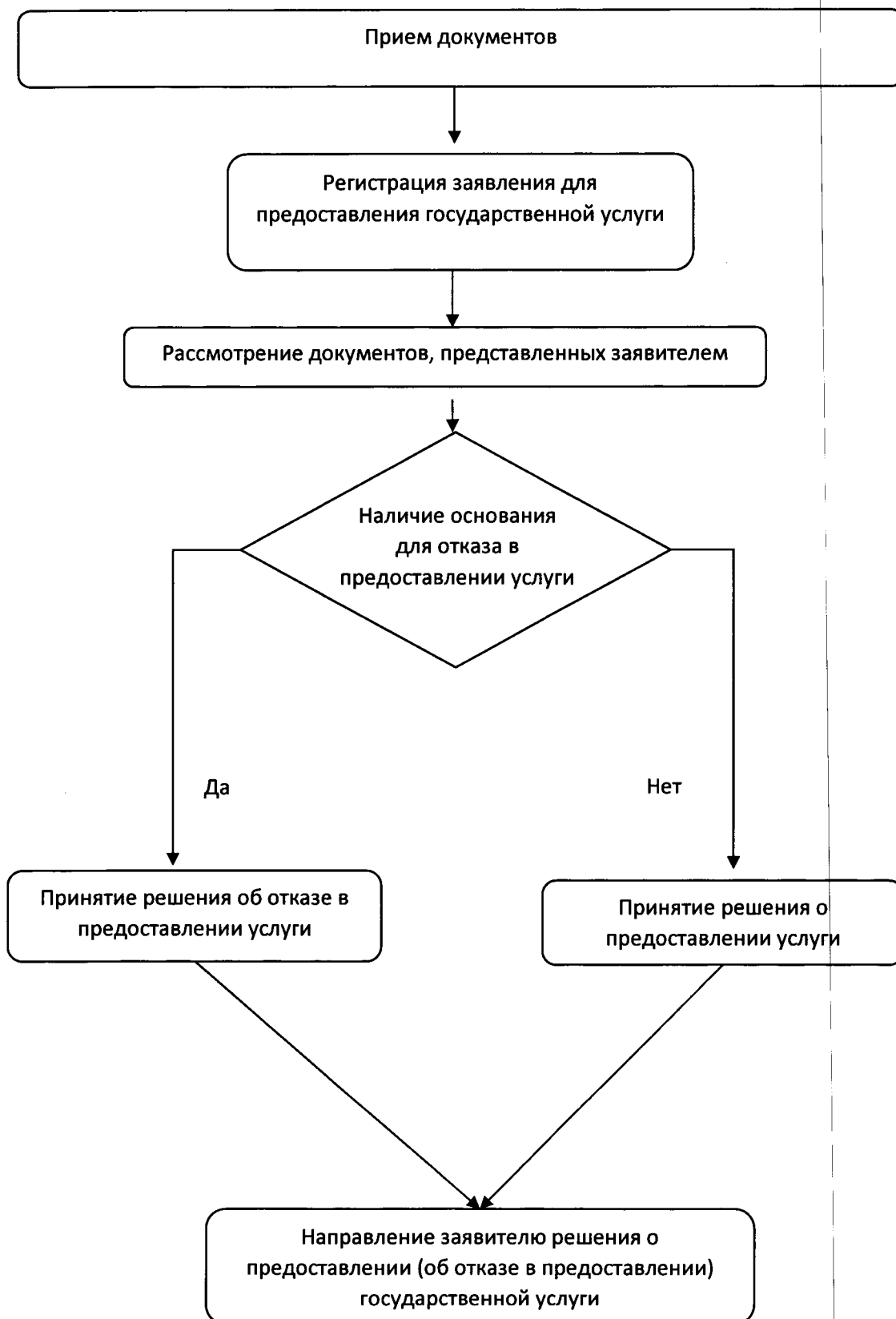
– если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

– если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем в течение семи календарных дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.15. В случае, если доводы, изложенные в жалобе, не входят в компетенцию Министерства, уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо в течение 7 дней со дня ее регистрации обеспечивает направление жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

5.16. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, то решения, принятые в рамках предоставления государственной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

Приложение № 1
к Административному регламенту



Приложение № 2
к Административному регламенту

Заявление

В Министерство образования и науки и науки
Мурманской области

Ф.И.О. _____

Почтовый индекс: _____

Почтовый адрес: _____

Номер контактного телефона: _____

Адрес электронной почты: _____

Социальное положение: _____

Прошу представить информацию

Ответ на запрос необходимо направить в форме _____
(указать форму отправки ответа).

Дата _____

Подпись _____
(в случае личного обращения или обращения с использованием почтовой связи).

Приложение № 3
к Административному регламенту

Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги

№ п/п	Показатели доступности и качества выполнения государственной услуги	Нормативное значение показателя
Показатели доступности выполняемой услуги		
1.	Процент заявителей, удовлетворенных графиком работы Министерства и (или) ГАУДПО МО «Институт развития образования»	95%
2.	Процент заявителей, ожидающих консультации по исполнению государственной услуги в очереди не более 15 минут	100%
3.	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов	100%
4.	Достоверность информации об исполнении государственной услуги	100%
5.	Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги	2
Показатели качества выполняемой услуги		
6.	Процент случаев исполнения услуги в установленный срок с момента приема документов	100%
7.	Процент обоснованных жалоб	0%
8.	Процент заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания	95%

Приложение № 4
к Административному регламенту

(либо наименование государственного органа, в
который направляется жалоба,
либо фамилию должностного лица, либо
должность соответствующего лица)

Заявление (претензия, жалоба)

В соответствии с Административным регламентом Министерства образования и науки Мурманской области по исполнению государственной услуги по предоставлению информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из региональной информационной системы обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования

(полное наименование юридического лица, фамилия, имя, отчество заявителя)

было направлено заявление от _____ № _____ с приложением документов:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

Суть жалобы на действие (бездействие) должностного лица

Прошу Вас разобраться в данной ситуации и направить ответ по адресу:

(указать индекс, почтовый адрес)

Дата

(подпись)