



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
КРЫМСКИЙ РАЙОН

УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ

ПРИКАЗ

от 05.02.2011.

город Крымск

№ 19-01

**Об утверждении административного регламента  
по предоставлению муниципальной услуги  
«Предоставление информации о результатах сданных экзаменов,  
тестирования и иных вступительных испытаний муниципальными  
общеобразовательными организациями  
муниципального образования Крымский район»**

Руководствуясь Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Распоряжения правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями» п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний муниципальными общеобразовательными организациями муниципального образования Крымский район» (далее - Регламент) согласно приложению.

2. Руководителям муниципальных общеобразовательных организаций муниципального образования Крымский район обеспечить исполнение Регламента в соответствии с приложением.

3. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника управления образования З.А.Резник.

4. Приказ вступает в силу с момента дня подписания.

Начальник управления



В.В.Колтаевская

**Административный регламент  
«Предоставление информации о результатах сданных экзаменов,  
тестирования и иных вступительных испытаний муниципальными  
общеобразовательными организациями  
муниципального образования Крымский район»**

**1. Общие положения**

1.1. Предметом регулирования настоящего регламента является предоставление информации о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний.

1.2. Информация о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний (далее - информация) предоставляется родителям (законным представителям) детей, обучающихся в муниципальных общеобразовательных организациях муниципального образования Крымский район (далее — заявители).

1.3. Информация о месте нахождения, номерах телефонов, адресах Интернет-сайтов и электронной почты, график работы общеобразовательных организаций, предоставляющих муниципальную услугу (приложение 1) размещается на официальном сайте управления образования администрации муниципального образования Крымский район <http://yo-крымск.рф/index.php/upravlenie-obrazovaniya>.

Для получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги заявитель вправе обратиться:

- в устной форме лично, по телефону в общеобразовательную организацию;

- в письменной форме, в том числе по адресу электронной почты общеобразовательной организации;

через официальные интернет-сайты общеобразовательных организаций. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информации;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

Информирование заявителей организуется следующим образом:

- индивидуальное информирование;
- публичное информирование;
- Информирование проводится в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования;
- размещения информации на сайте.

1.4. Индивидуальное устное информирование заявителей осуществляется сотрудниками общеобразовательных организаций при личном общении или по телефону.

Сотрудник, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для предоставления полного ответа на поставленные вопросы, а в случае необходимости с привлечением других сотрудников. Сотрудник осуществляет не более 15 минут. Время ожидания заявителей при индивидуальном устном информировании не может превышать 30 минут. Индивидуальное устное информирование каждого заявителя.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий устное информирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде, электронной форме, либо назначить другое удобное для гражданина время для устного информирования.

Звонки от заявителей по вопросу информирования о порядке предоставления муниципальной услуги принимаются в соответствии с графиком работы общеобразовательных организаций.

Индивидуальное письменное информирование при обращении заявителей осуществляется путем почтовых отправлений.

Ответ направляется в письменном виде или по электронной почте (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении, или способа обращения заявителя за информацией).

Публичное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов на интернет-сайтах общеобразовательных организаций.

Предоставление муниципальной услуги может осуществляться в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.

1.5. Требования к организации зоны информирования:

Зона информирования должна быть оборудована информационными стендами. Стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Информационные стенды могут быть оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

Информационные стенды должны содержать актуальную и исчерпывающую информацию о муниципальной услуге:

- почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты общеобразовательной организации, адрес сайта общеобразовательной организации;
- другие информационные материалы, необходимые для предоставления муниципальной услуги (информацию в текстовом виде и в виде блок-схемы, наглядно отображающей алгоритм прохождения административной процедуры).

Сотрудники общеобразовательной организации при предоставлении муниципальной услуги руководствуются настоящим регламентом.

Сотрудник, осуществляющий прием и консультирование (по телефону или лично), должен корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. При информировании о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону сотрудник общеобразовательной организации, сняв трубку, должен представиться: назвать фамилию, имя, отчество, должность, наименование образовательной организации. В конце информирования сотрудник, осуществляющий прием и консультирование, должен кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые надо предпринять.

## 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний муниципальными общеобразовательными организациями муниципального образования Крымский район».

2.2. Орган, ответственный за организацию предоставления муниципальной услуги - управление образования администрации муниципального образования Крымский район (далее - управление образования).

Муниципальную услугу предоставляют общеобразовательные организации (далее - Организации), осуществляющие полномочия по предоставлению информации о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний.

В ходе предоставления муниципальной услуги общеобразовательные организации осуществляют взаимодействие с управлением образования.

Механизм взаимодействия с указанными органами при предоставлении информации о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний осуществляется в соответствии с нормативно-правовыми актами Российской Федерации, нормативно-правовыми актами Краснодарского края, правовыми актами муниципального образования Крымский район.

Органам, осуществляющим предоставление муниципальной услуги, запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы местного самоуправления, государственные органы, организации. За исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включённых в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг.

2.3. Результат предоставления заявителю муниципальной услуги:

- информирование заявителя о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний;
- отказ в предоставлении информации о результатах сданных экзаменов,

тестирования и иных вступительных испытаний.

2.4. Срок непосредственного предоставления муниципальной услуги:

2.4.1. Получатели могут воспользоваться данной услугой в рабочее время организаций.

2.4.2. Данная муниципальная услуга может предоставляться неоднократно.

2.4.3. Муниципальная услуга предоставляется в течение суток с момента обращения заинтересованного лица (независимо от формы обращения) в образовательное учреждение.

Решение о прекращении предоставления муниципальной услуги принимается не позднее, чем через 5 дней со дня, когда организации стало известно о наступлении обстоятельств, влекущих прекращение предоставления муниципальной услуг.

2.5 Нормативно-правовые акты, непосредственно регулирующие исполнение муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации
- Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
- Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»
- Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»
- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»
- Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
- Распоряжение Правительства РФ от 17 декабря 2009 года № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»
- нормативные акты муниципального образования Крымский район.

2.6. Перечень оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- отсутствие в письменном обращении фамилии заявителя, направившего обращение, почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;
- содержание в письменном обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст письменного обращения не поддается прочтению, в том числе фамилия и почтовый адрес заявителя;

2.7. Других документов, необходимых в соответствии с законодательством или иными нормативными актами для предоставления муниципальной услуги, не требуется.

Органам, осуществляющим предоставление муниципальной услуги, запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы местного самоуправления, государственные органы, организации. За исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включённых в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги:

2.8.1. Основанием для приостановления муниципальной услуги может являться:

- отсутствие достаточной информации для предоставления услуги.

2.8.2. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является ситуация, когда предоставление запрашиваемой информации влечёт нарушение законодательства о защите информации, или заявление подано лицом, не являющимся родителем (законным представителем) ребенка или несовершеннолетнего.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не более 15 минут. Продолжительность приема заявителя у сотрудника общеобразовательной организации, при получении муниципальной услуги не должна превышать 15 минут.

2.11. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления должностному лицу.

Датой принятия к рассмотрению обращения считается дата регистрации в журнале регистрации поступивших обращений в день обращения. Срок оказания услуги носит индивидуальный характер и напрямую зависит от объема и сложности запрашиваемой заявителем информации.

2.12. Срок предоставления муниципальной услуги:

- в случае письменного или электронного обращения - в течение 30 дней со дня регистрации обращения;

- в случае устного обращения - в течение 15 минут.

Ответ на обращение подписывается руководителем и предоставляется заявителю или направляется по почтовому, электронному адресу.

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

2.13.1. Место для приема посетителей в общеобразовательной организации оборудуется противопожарной системой и средствами пожаротушения; системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.13.2. Вход и выход из помещений оборудуется соответствующими указателями.

2.13.3. Места информирования, предназначенные для ознакомления

заинтересованного лица с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, указанными в п. 1.5.

2.13. Места ожидания в очереди должны иметь места для сидения. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности для размещения в здании, но составляет не менее 5 мест.

2.13.5. Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками документов и ручками.

2.13.6. Помещение для непосредственного взаимодействия специалистов с заинтересованным лицом может быть организовано в виде отдельных кабинетов для каждого ведущего прием специалиста, а при отсутствии такой возможности в виде кабинетов, в которых ведут прием несколько специалистов.

2.13.7. Кабинеты приема оборудуются информационными табличками (вывесками) с указаниями:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества и должности специалиста, ведущего прием;
- графика работы.

2.14. Показателем доступности и качества муниципальной услуги является:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- отсутствие обращений и жалоб получателей муниципальной услуги на нарушение их прав, на действия (бездействие) должностных лиц общеобразовательных организаций при предоставлении муниципальной услуги в управление образования администрации муниципального образования Крымский район.

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

3.1. Порядок информирования о правилах предоставлении муниципальной услуги:

3.1.1. Консультацию по процедуре исполнения муниципальной услуги можно получить путем обращения в общеобразовательную организацию по адресу, указанным в Приложении № 1.

3.1.2. Должностное лицо при ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения граждан обязано предоставлять достоверную и полную информацию о нормативном правовом обеспечении, условиях, порядке, формах предоставления муниципальной услуги.

3.1.3. Порядок получения информации заявителями по вопросам исполнения муниципальной услуги.

Информирование об исполнении муниципальной услуги осуществляется должностными лицами общеобразовательных организаций, ответственными за исполнение муниципальной услуги.

Должностные лица общеобразовательных организаций, ответственные за исполнение муниципальной услуги, осуществляют информирование по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы Организации;
- о справочных телефонах Организации; адресе официального сайта Организации;
- о порядке получения информации заинтересованными лицами по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе исполнения муниципальной услуги.

3.1.4. Основными требованиями к консультации заявителей являются:

- актуальность;
- своевременность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования;
- оперативность предоставления информации.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 15 минут.

3.1.5. Информирование заявителей об исполнении муниципальной услуги осуществляется в форме:

- непосредственного общения заявителей (при личном обращении, либо по телефону) с должностными лицами общеобразовательных организаций, ответственными за консультацию;

- информационных материалов, которые размещаются на официальном сайте, на информационных стендах, размещенных при входе в общеобразовательные организации.

3.1.6. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц Организаций с заявителями:

- при ответе на телефонные звонки должностное лицо представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, наименование Организации, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;

- при личном обращении заявителей должностное лицо должно представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос;

- в конце консультирования (по телефону или лично) должностное лицо, осуществляющее консультирование, должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует предпринять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать);

- ответ на письменные обращения и обращения по электронной почте дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефонов должностного лица, исполнившего ответ на обращение. Ответ на письменные обращения и обращения по электронной почте предоставляется не позднее, чем через 30 дней с момента регистрации



обращения.

3.2. Последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении муниципальной услуги, показаны на блок-схеме в приложении № 4 к настоящему Регламенту. Предоставление муниципальной услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур.

- прием письменного заявления;
- регистрация заявления;
- подготовка общеобразовательными организациями информацию о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний
- направление ответа заявителю.

3.2.1. Прием заявления осуществляется должностным лицом управления образования или общеобразовательной организации, ответственным за предоставление муниципальной услуги, лично.

3.2.2. Получив заявление, должностное лицо общеобразовательной организации, ответственное за предоставление муниципальной услуги, регистрирует его в журнале учета обращений граждан (приложение № 3 к регламенту) в присутствии заявителя в течение 10 минут.

3.2.3. Рассмотрев принятое заявление, должностное лицо общеобразовательной организации, ответственное за предоставление муниципальной услуги, в течение суток дает заявителю ответ в письменном виде или по электронной почте (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении, или способа обращения заявителя за информацией).

3.3. Актуальность и достоверность информации, предоставляемой получателю услуги, обеспечивается ее своевременным обновлением общеобразовательными организациями.

#### **4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги осуществляется руководителем общеобразовательной организации.

Мероприятие по контролю за предоставлением муниципальной услуги проводится в форме плановых и оперативных проверок.

4.2. Плановые проверки проводятся в соответствии с планом работы управления образования на текущий год.

4.3. Оперативные проверки проводятся в случае поступления в управление образования обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушение их прав и законных интересов.

Для проведения проверки управлением образования создается комиссия по проверке в составе председателя и членов комиссии. Число членов комиссии по проверке не может быть менее 3 человек.

4.4. Контроль осуществляется на основании приказа управления образования.

Должностные лица, по вине которых допущены нарушения положений Регламента, несут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.5. Сотрудники общеобразовательной организации несут персональную ответственность за исполнение административных процедур и соблюдение сроков, установленных настоящим регламентом.

## **5. Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц, а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги**

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц общеобразовательных организаций в досудебном порядке. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию) начальнику управления образования.

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

5.2. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе исполнения муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц общеобразовательных организаций в судебном порядке.

Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, нарушении положений настоящего Регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики по номерам телефонов, на Интернет-сайт и по электронной почте в орган, контролирующий исполнение муниципальной услуги Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

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

5.3. По результатам рассмотрения жалобы должностным лицом принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

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

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

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

Если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю более одного раза давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо принимает решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении в письменной форме в недельный срок уведомляется заявитель, направивший обращение.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих муниципальную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается в письменной форме в недельный срок о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

Заместитель начальника  
управления



З.А.Резник

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Представление информации о результатах  
сданных экзаменов, тестирования и иных  
вступительных испытаний  
муниципальными общеобразовательными  
организациями муниципального  
образования Крымский район»

**Прием граждан  
в управлении образования администрации  
муниципального образования Крымский район**

Адрес управления образования:

г.Крымск, ул. Коммунистическая, 28

Телефоны:

- начальник управления образования: 8 (86131) 2-15-51

- заместитель начальника управления образования: 8 (86131) 4-32-39

Адрес электронной почты управления образования:

[uo.krymsk-region@mail.ru](mailto:uo.krymsk-region@mail.ru)

Часы работы:

понедельник-пятница с 8.00 до 17.00, перерыв с 12.00 до 13.00

Прием граждан по личным вопросам:

начальник управления образования Колтаевская Валентина Викторовна

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Представление информации о результатах  
сданных экзаменов, тестирования и иных  
вступительных испытаний муниципальными  
общеобразовательными организациями  
муниципального образования Крымский  
район»

\_\_\_\_\_  
Наименование общеобразовательной организации, ФИО руководителя

От \_\_\_\_\_  
ФИО гражданина

Проживающего по адресу: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Почтовый или электронный адрес

Заявление

Прошу Вас предоставить следующую информацию о

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

(Тема, событие, факт, сведения)

на бумажном (или электронном носителе).

Дата \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Подпись гражданина

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 3**  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Представление информации о результатах  
сданных экзаменов, тестирования и иных  
вступительных испытаний муниципальными  
общеобразовательными организациями  
муниципального образования Крымский  
район»

**Журнал обращений граждан**  
**О предоставлении информации о результатах сданных экзаменов,**  
**тестирование и иных вступительных испытаний**

№п/п	Дата и форма обращения	ФИО	Сведения о запрашиваемой информации	Форма предоставленной информации	Подпись

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 4**  
к административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Представление информации о результатах  
сданных экзаменов, тестирования и иных  
вступительных испытаний муниципальными  
общеобразовательными организациями  
муниципального образования Крымский  
район»

**Блок – схема**  
**последовательности действий предоставления муниципальной услуги**

