

► ПРОДОЛЖЕНИЕ. НАЧАЛО на предыдущей странице

осуществляется сотрудниками Отдела образования Арамильского городского округа, ответственными за информирование, при обращении заявителей за информацией лично или по телефону.

При устном обращении заявителей (по телефону или лично) сотрудники, ответственные за информирование, дают ответ самостоятельно. Сотрудники, ответственные за информирование (по телефону или лично), должны корректно и внимательно относиться к заявителям, не нарушать их прав и законных интересов. Информирование должно проводиться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций. Сотрудники, ответственные за информирование, не вправе осуществлять консультирование заявителей, выходящее за рамки информирования о стандартных процедурах и условиях исполнения муниципальной услуги и влияющее прямо или косвенно на индивидуальные решения заявителей.

При ответе на телефонные звонки сотрудник, ответственный за информирование, сняв трубку, должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование учреждения. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце информирования сотрудник, ответственный за информирование, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен сделать).

1.4.5. Публичное информирование осуществляется:

- в устной форме, с привлечением средств массовой информации (далее СМИ);

- в письменной форме, путем публикации информационных материалов в СМИ, размещении на официальных Интернет-сайтах Администрации Арамильского городского округа, Отдела образования Арамильского городского округа, муниципальных общеобразовательных учреждений, путем использования информационных стендов, размещающихся в муниципальных общеобразовательных учреждениях.

1.4.6. Информационные стенды в муниципальных общеобразовательных учреждениях оборудуются в доступном для получателя муниципальной услуги месте и содержат следующую обязательную информацию:

- полное наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу;

- почтовый адрес, адреса электронной почты и официального сайта, контактные телефоны, график работы, фамилии, имена, отчества и должности специалистов, осуществляющих прием и консультирование граждан; - извлечения из законодательных и нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

- сведения о перечне предоставляемых муниципальных услуг;

- информация о порядке предоставления муниципальной услуги;

- перечень документов, для предоставления муниципальной услуги;

- извлечения из текста Административного регламента;

- формы и образцы документов для заполнения.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги.

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

Для получения информации, консультаций заявителями по вопросу предоставления муниципальной услуги заинтересованные лица вправе обратиться:

- в Отдел образования в устной форме лично; прием граждан и устное консультирование по вопросам исполнения муниципальной услуги в отделе образования осуществляется в соответствии с графиком работы;

- по телефонам отдела образования; консультирование по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы;

- письменно по почте или электронной почте;

Основными требованиями к информированию граждан являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость в изложении информации;

- полнота информации;

- наглядность форм предоставляемой информации;

- удобство и доступность получения информации;

- оперативность предоставления информации.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Предоставление муниципальной услуги осуществляется Отделом образования Арамильского городского округа. Сведения о месте нахождения, телефонах, адресах электронной почты, должностных лицах, предоставляющих муниципальную услугу, указаны в Приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление достоверной, полной информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего (полного) общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из баз данных субъектов Российской Федерации об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга «Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего (полного) общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации из баз данных субъектов Российской Федерации об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена» осуществляется в течение календарного года.

Срок предоставления муниципальной услуги зависит от способа подачи запроса:

- по телефону - немедленно или в течение 10 минут;

- в письменном виде - в течение 30 календарных дней;

- в электронном виде - в течение 10 календарных дней.

В случае если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, в течение семи дней со дня регистрации запроса пользователь информацией уведомляется об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать пятнадцать дней сверх установленного настоящим Административным регламентом срока для ответа на запрос.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Правовыми основаниями предоставления муниципальной услуги является:

- Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 11.11.2005 № 679 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг)»;

- Уставы муниципальных общеобразовательных учреждений Арамильского городского округа;

- иные нормативно – правовые акты Арамильского городского округа

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги в соответствии с нормативными правовыми актами, непосредственно регулиющими предоставление муниципальной услуги

Для получения муниципальной услуги заявитель обращается с запросом (обращением) в устной, письменной или электронной форме. При запросе на предоставление муниципальной услуги в части информации из региональной базы

данных Свердловской области об участниках государственной (итоговой) аттестации заявитель – представитель заинтересованных органов государственной власти Российской Федерации, Свердловской области, органов местного самоуправления, образовательных учреждений, а также организаций, привлекаемых к организации и проведению государственной (итоговой) аттестации – представляет письменный запрос на бланке учреждения с указанием цели использования информации из базы данных.

При запросе на предоставление муниципальной услуги в части персональных данных участника государственной (итоговой) аттестации и результатов государственной (итоговой) аттестации заявитель представляет:

- участник государственной (итоговой) аттестации – паспорт;

- родитель (законный представитель) – паспорт или документ, подтверждающий его статус законного представителя.

При устном запросе на предоставление муниципальной услуги в части порядка проведения государственной (итоговой) аттестации, в том числе в форме ЕГЭ документы, подтверждающие личность заявителя, не предоставляются.

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

В приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме, заявителю отказывается в случаях, если:

- отсутствуют документы, удостоверяющие личность заявителя;

- в письменном (электронном) обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и (или) почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- текст обращения не поддается прочтению, о чем в письменной (электронной) форме сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый (электронный) адрес поддаются прочтению.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

В части порядка проведения государственной (итоговой) аттестации основания для отказа отсутствуют.

В части информации из базы данных Свердловской области об участниках государственной (итоговой) аттестации основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- если заявитель – представитель заинтересованных органов государственной власти Российской Федерации, Свердловской области, органов местного самоуправления, образовательных учреждений, а также организаций, привлекаемых к организации и проведению государственной (итоговой) аттестации – не представил письменный запрос на бланке учреждения с указанием цели использования информации из региональной базы данных;

- если заявитель не является родителем (законным представителем) обучающегося;

- в обращении заявителя содержатся вопросы не входящие в компетенцию Отдела образования Арамильского городского округа;

- в обращении заявителя запрашивается перечень сведений, который отнесен в установленном федеральным законом порядке к сведениям, относящимся к информации ограниченного доступа;

- в обращении заявителя содержится вопрос, на который заявителю более одного раза давались письменные (электронные) ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (о данном решении заявитель уведомляется письменно (в электронной форме)).

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги

За предоставление муниципальной услуги плата с заявителя не взимается.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 минут.

2.11. Срок регистрации обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Обращение заявителя регистрируется в день его поступления в Отделе образования Арамильского городского округа в течение 15 минут.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

Предоставление муниципальной услуги осуществляется по адресу: Свердловская область, г. Арамиль, ул. 1 Мая, 4, Отдел образования Арамильского городского округа.

Рабочий кабинет должен быть оборудован столами, стульями для посетителей, на двери кабинета размещена информационная табличка (вывеска) с указанием:

- номера кабинета;

- фамилии, имени, отчества и должности сотрудника, осуществляющего муниципальную услугу;

- графика работы.

Рабочие места сотрудников, осуществляющих предоставление муниципальной услуги, оборудуются средствами вычислительной техники (один компьютер с установленными справочно-информационными системами на каждого специалиста) и оргтехникой, позволяющей организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

Места предоставления муниципальной услуги должны быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

Требования к помещению должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Доступность государственной услуги определяется наличием:

- сайта в сети Интернет, с размещенной информацией о порядке предоставления муниципальной услуги;

- телефонов «горячей линии» в период подготовки и проведения государственной (итоговой) аттестации;

- возможности обратиться лично или путем обращения в письменной, электронной форме;

- информационных стендов и организованных консультаций для участников государственной (итоговой) аттестации и их родителей (законных представителей) по вопросам организации и проведения ЕГЭ и ГВЭ, ГИА – 9 в муниципальных общеобразовательных учреждениях Арамильского городского округа.

Качество государственной услуги определяется наличием:

- достоверности информации о государственной (итоговой) аттестации и своевременности ее предоставления;

- свободы поиска, получения, передачи и распространения информации о государственной (итоговой) аттестации любым законным способом;

- соблюдения прав граждан на конфиденциальность при предоставлении информации о государственной (итоговой) аттестации.

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация письменных (устных) обращений от заявителей;

- рассмотрение обращений и подготовка необходимой информации по результатам рассмотрения обращений;

- информирование и консультирование заявителей выдача результата предоставления муниципальной услуги.

Последовательность административных процедур по предоставлению муниципальной услуги представлена в блок-схеме Приложения № 3 к Административному регламенту.