

Приложение с внесенными
изменениями от 05.09.2016 г. № 3177
к приказу Министерства
образования, науки и молодежи
Республики Крым
от 23.06.2016 г. № 1880

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению государственной услуги «Предоставление информации
о результатах государственной итоговой аттестации обучающихся,
освоивших основные образовательные программы
основного общего и среднего общего образования»

I. Общие положения

1. Предмет регулирования административного регламента

1.1. Административный регламент по предоставлению государственной услуги «Предоставление информации о результатах государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования» (далее – Регламент) устанавливает сроки, порядок и последовательность административных процедур и административных действий по предоставлению информации о результатах государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования (далее – государственная услуга) Министерством образования, науки и молодежи Республики Крым (далее – Министерство) в лице Государственного казённого учреждения Республики Крым «Центр оценки и мониторинга качества образования» (далее – ГКУ РК «ЦОМКО»), а также взаимодействие ГКУ РК «ЦОМКО» с заявителями при предоставлении этой государственной услуги.

2. Круг заявителей

2.1. Заявителями на предоставление государственной услуги являются физические лица – участники государственной итоговой аттестации – граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства.

2.2. От имени заявителей могут выступать физические лица, имеющие такое право в силу наделения их соответствующими полномочиями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

3.1. Информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляется:

3.1.1. Посредством размещения информации, в том числе о графике приема заявителей и номерах телефонов для справок (консультаций):

- по адресу ГКУ РК «ЦОМКО»: 295026, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Семашко, 15.

График работы ГКУ РК «ЦОМКО»: с понедельника по четверг – с 9.00 до 18.00, в пятницу – с 9.00 до 17.00 (перерыв с 13.00 до 13.48).

Адрес электронной почты: orgtehotdel@mail.ru.

- на официальном сайте ГКУ РК «ЦОМКО» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – «Интернет»): ege-crimea.ru;

- на официальном сайте Министерства: <http://monm.rk.gov.ru>.

3.1.2. По номерам телефонов для справок: 0 (3652) 600-971; факс: 0 (3652) 547-648, телефон автоинформатора отсутствует.

3.1.3. По адресам электронной почты, предоставленной заявителями.

Данные об организации, участвующей в предоставлении государственной услуги
Государственное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр
Республики Крым» (далее – МФЦ).

Адрес: 295017, Республика Крым, г. Симферополь, пр. Кирова, 41.

Телефон: 0(3652) 25-65-15, электронная почта: mfc-rk@mail.ru

Официальный сайт: <http://mfc.rk.gov.ru>.

График приёма физических лиц:

понедельник	не приёмный день
вторник, среда, четверг, пятница	08.00 – 20.00 (без перерыва)
суббота	10.00 – 16.00 (без перерыва)
воскресенье	выходной день

3.1.4. Специалисты, работающие с инвалидами, проходят инструктирование или обучение по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них государственных услуг.

3.2. Прием документов, представляемых заявителем, осуществляется без предварительной записи:

- понедельник, вторник, среда, четверг с 9.00 до 18.00, в пятницу – до 17.00 (перерыв с 13.00 до 13.48).

3.3. Для получения информации по процедуре предоставления государственной услуги заявителями используются следующие формы консультирования:

- индивидуальная консультация при личном обращении;
- индивидуальная консультация по телефону;
- индивидуальная консультация по почте;
- индивидуальная консультация по электронной почте;
- публичная устная консультация;
- публичная письменная консультация;
- на официальном сайте ГКУ РК «ЦОМКО».

3.4. Индивидуальная консультация при личном обращении предоставляется заявителю на личном приеме в ГКУ РК «ЦОМКО» и Министерстве.

3.5. Индивидуальная консультация по телефону предоставляется заявителю при его обращении по номеру телефона для справок в ГКУ РК «ЦОМКО».

3.6. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании ГКУ РК «ЦОМКО», фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. При невозможности дать ответ на вопрос заявителя работник, принявший телефонный звонок, обязан переадресовать звонок другому работнику (не более одной переадресации звонка), который может ответить на вопрос заявителя.

3.7. Время разговора не должно превышать 10 минут. В случае недостаточности времени разговора работник, принявший телефонный звонок, рекомендует заявителю обратиться письменно либо предлагает иное удобное для заявителя время консультации.

3.8. Письменное обращение поступившее должностному лицу, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

3.9. При консультировании в форме «вопрос – ответ» на официальном сайте ответ на обращение заявителя направляется по электронной почте на электронный адрес

заявителя и рассматривается в течении 30 дней со дня регистрации поступившего обращения.

3.10. Публичная устная консультация осуществляется руководителем ГКУ РК «ЦОМКО» с привлечением средств массовой информации (далее – СМИ).

3.11. Публичная письменная консультация осуществляется путем размещения информационных материалов на официальном сайте ГКУ РК «ЦОМКО» и/или в СМИ.

3.12. На официальном сайте ГКУ РК «ЦОМКО» должны быть размещены следующие информационные материалы: почтовый адрес ГКУ РК «ЦОМКО», адрес электронной почты, справочные телефоны, по которым можно получить консультацию о порядке предоставления государственной услуги, настоящий Регламент с приложениями.

3.13. На информационных стендах ГКУ РК «ЦОМКО» размещаются следующие информационные материалы:

- информация о порядке предоставления государственной услуги, в том числе информация о месте приема заявителей и установленных для приема днях, и часах;
- перечень нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление государственной услуги;
- формы документов и заявлений, используемых при предоставлении государственной услуги.

3.14. Информация о поданных заявлениях (запросах), ходе рассмотрения документов и принятии ГКУ РК «ЦОМКО» решения по конкретному обращению должна быть доступна заявителям при обращении в ГКУ РК «ЦОМКО».

II. Стандарт предоставления государственной услуги

1. Наименование государственной услуги

Государственная услуга «Предоставление информации о результатах государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования».

2. Наименование органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу

2.1. Государственная услуга «Предоставление информации о результатах государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования» предоставляется Министерством в лице ГКУ РК «ЦОМКО».

МФЦ обеспечивает приём и регистрацию документов у заявителей, уведомление и выдачу результатов услуги заявителям.

2.2. ГКУ РК «ЦОМКО» при предоставлении государственной услуги не взаимодействует с иными органами исполнительной власти Республики Крым, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, территориальными подразделениями органов государственных внебюджетных фондов, органами местного самоуправления и организациями.

3. Описание результата исполнения государственной услуги

Результатом предоставления государственной услуги является письменный (в том числе направленный по электронной почте) ответ на запрос заявителя по предоставлению информации о результатах государственной итоговой аттестации

обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования».

4. Срок предоставления государственной услуги

4.1. Письменный запрос заявителя подлежит регистрации в течение одного дня с момента поступления в ГКУ РК «ЦОМКО».

4.2. Запрос, содержащий вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГКУ РК «ЦОМКО», направляется в течение семи календарных дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в запросе вопросов, с уведомлением гражданина, направившего запрос, о его переадресации, за исключением случаев, когда текст запроса не поддается прочтению.

4.3. Выдача ответа на запрос или письменный отказ в удовлетворении запроса осуществляется в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня регистрации запроса.

4.4. При необходимости срок рассмотрения может быть в порядке исключения продлен не более чем на 30 (тридцать) календарных дней с одновременным информированием заявителя и указанием причин продления, срока рассмотрения запроса.

Ознакомление участников государственной итоговой аттестации (далее – ГИА) с полученными ими результатами по тому или иному общеобразовательному предмету осуществляется не позднее трёх рабочих дней со дня их утверждения Государственной экзаменационной комиссией Республики Крым (далее – ГЭК).

5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги

Правовыми основаниями для предоставления государственной услуги являются:

Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г.) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4, ст. 445);

Гражданский кодекс Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 1994, № 32, ст. 3301);

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (1 часть), ст. 3451);

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 53 (часть 1), ст. 7598);

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 8 мая 2006 года, № 19, ст. 2060);

Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, №31, 2 августа 2010 года, ст. 4179);

Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета», 29.07.2006 г.);

Федеральный закон Российской Федерации от 06 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 15, ст. 2036);

Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 48, ст. 4563);

Постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров

предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 53 (часть 2), ст. 7932);

Постановление Правительства Российской Федерации от 31 августа 2013 г. № 755 «О федеральной информационной системе обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования, и приёма 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» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 36, ст. 4583);

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 г. № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме» («Российская газета», № 93, 29.04.2011 г.; «Собрание законодательства РФ», 02.05.2011, № 18, ст. 2679);

Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 26 декабря 2013 года № 1400 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего общего образования» («Российская газета», № 34, 14.02.2014);

иные нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Крым, регламентирующие правовые отношения в рассматриваемой сфере, а также настоящим административным регламентом.

6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

6.1. Для получения государственной услуги заявитель (физическое лицо) представляет в ГКУ РК «ЦОМКО» заявление по установленной настоящим Регламентом форме (приложение № 1).

6.2. Форма заявления, необходимая для получения государственной услуги, размещается на официальном сайте ГКУ РК «ЦОМКО», и информационных стендах в помещении ГКУ РК «ЦОМКО».

6.3. Запрос, оформленный в форме заявления, необходимый для получения государственной услуги, может быть представлен заявителем в ГКУ РК «ЦОМКО» непосредственно или почтовым отправлением, а также в форме электронного документа с использованием информационно-коммуникационных технологий.

Государственная услуга предоставляется также на основании заявления, поступившего в Министерство или в МФЦ.

7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления

Для предоставления государственной услуги не требуется иных документов, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги.

8. Указание на запрет требовать от заявителя

Документов, запрашиваемых в рамках межведомственного информационного взаимодействия, необходимых для предоставления государственной услуги, быть не должно.

При предоставлении государственной услуги запрещается требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;
- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Крым и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении органов исполнительной власти Республики Крым, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, и которые могут быть полученных путем межведомственного информационного взаимодействия (за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»).

9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

Основанием для отказа в приеме документов для предоставления государственной услуги является:

- отсутствие в запросе необходимых сведений для проведения поиска запрашиваемой информации;
- несоблюдение установленной настоящим Регламентом формы заявления;
- представление документов лицом, не относящимся к кругу заявителей или имеющим такое право в силу наделения их заявителями соответствующими полномочиями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

10.1. Оснований для приостановления предоставления государственной услуги законодательством Российской Федерации и нормативными правовыми актами Республики Крым не предусмотрено.

10.2. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги:

- наличие в предоставленных заявителем документах недостоверной или искаженной информации;
- наличие данного заявителю ранее ответа по существу поставленных в письменном запросе вопросов;
- запрос о предоставлении информации, отнесённой действующим законодательством к конфиденциальной.

11. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги

Законодательством Российской Федерации и Республики Крым не предусмотрены услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления данной государственной услуги.

12. Порядок, размер и основание взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

В соответствии с действующим законодательством государственная пошлина и иная плата за предоставление государственной услуги не взимается.

13. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы, не предусмотрены в связи с отсутствием в законодательстве Российской Федерации и Республики Крым указанных услуг.

14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления (запроса) о предоставлении государственной услуги и при получении результата государственной услуги не должен превышать 15 минут.

Инвалиды принимаются вне очереди.

15. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

15.1. Запрос и документы, поступившие от заявителя в ГКУ РК «ЦОМКО», Министерство (в том числе представленные в форме электронного документа) для получения государственной услуги, регистрируются в течение 1 (одного) рабочего дня с даты их поступления должностными лицами ГКУ РК «ЦОМКО», Министерства в порядке очередности в соответствии с общим порядком делопроизводства, установленным в ГКУ РК «ЦОМКО» и Министерстве.

15.2. Запрос заявителя о предоставлении государственной услуги в МФЦ регистрируется в информационной системе МФЦ с присвоением запросу регистрационного номера не позднее следующего за днём получения запроса рабочего дня МФЦ.

16. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

16.1. Помещение, в котором предоставляется государственная услуга, обеспечивается необходимыми для предоставления государственной услуги оборудованием, канцелярскими принадлежностями, офисной мебелью, системой кондиционирования воздуха, телефоном, компьютером с возможностью печати и выхода в Интернет, а также доступом к материалам в электронном виде или на бумажном носителе, содержащим следующие документы (сведения):

- нормативные правовые акты Российской Федерации, устанавливающие обязательные требования к предоставлению государственной услуги;
- перечень и образцы оформления документов, которые представляются для получения архивной справки;
- текст настоящего Регламента.

Вход (выход) в помещения оборудован пандусом, расширенным проходом, позволяющим обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

16.2. Визуальная текстовая информация, размещаемая на информационных стендах, обновляется по мере изменения действующего законодательства, регулирующего предоставление государственной услуги, и изменения справочных сведений. Информационные стенды размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним, и располагаются на уровне глаз стоящего человека. При изготовлении информационных материалов для стендов используется шрифт Times New Roman размером не менее 14.

Мультимедийной информации о порядке предоставления услуги не предусмотрено.

16.3. Места ожидания предоставления государственной услуги оборудуются стульями или другой мебелью, обеспечивающей комфортные условия для заявителей. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не менее 2 мест.

16.4. В местах ожидания предоставления государственной услуги предусматриваются доступные места общественного пользования.

16.5. Для предоставления государственной услуги инвалидам обеспечивается:

- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположен объект в целях доступа к месту предоставления государственной услуги, входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски, в том числе с помощью специалистов, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

- оказание специалистами, предоставляющими государственную услугу, помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками,

выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуску на объекты собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

- выделение не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на каждой стоянке (остановке) автотранспортных средств, в том числе около объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур.

16.6. В случаях, если существующие объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктур невозможно полностью приспособить с учетом потребностей инвалидов, до их реконструкции или капитального ремонта, принимаются согласованные с одним из общественных объединений инвалидов, осуществляющих свою деятельность на территории поселения, муниципального района, городского округа, минимальные меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления услуги либо, когда это возможно, обеспечить предоставление необходимых услуг по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

16.7. При входе в здание, в котором находится государственный орган, предоставляющий государственную услугу, устанавливается кнопка вызова, предназначенная для вызова ответственного сотрудника с целью оказания необходимой помощи по предоставлению государственной услуги гражданам с ограниченными возможностями. Вход и передвижение по помещениям, в которых осуществляется прием и выдача документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

17. Показатели доступности и качества государственной услуги:

Показатели	Единица измерения	Нормативное значение показателя
Показатели доступности		
Наличие возможности получения государственной услуги по предоставлению информации в электронном виде (в соответствии с этапами перевода государственных услуг на предоставление в электронном виде)	да/нет	да
Наличие возможности получения государственной услуги по предоставлению информации в МФЦ	да/нет	да
Показатели качества		
Удельный вес заявлений граждан, рассмотренных в установленный срок, в общем количестве обращений граждан	%	100
Удельный вес рассмотренных в установленный срок заявлений на предоставление услуги в общем количестве заявлений на предоставление услуги в МФЦ	%	100
Удельный вес обоснованных жалоб в общем количестве заявлений на предоставление государственной услуги в	%	0

Министерстве		
Удельный вес обоснованных жалоб в общем количестве заявлений на предоставление услуги в МФЦ	%	0

17.1. Показателями доступности и качества предоставления государственной услуги являются:

- открытый доступ заявителей и других лиц к информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги, порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц уполномоченных органов и образовательных организаций;
- соблюдение стандарта предоставления государственной услуги;
- отсутствие жалоб заявителей на действия (бездействие) должностных лиц при предоставлении государственной услуги;
- оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого заявления;
- полнота и актуальность информации о порядке предоставления государственной услуги;
- возможность получения заявителем информации о ходе предоставления государственной услуги при обращении в уполномоченный орган;
- возможность получения заявителем государственной услуги в МФЦ;
- отсутствие жалоб на некорректное, невнимательное отношение к заявителям (их законным представителям);
- государственная услуга доступна для граждан с ограниченными возможностями.

17.2. В процессе предоставления государственной услуги заявитель при личном обращении взаимодействует с должностным лицом максимум дважды (при подаче заявления и выдаче ответа) до 15 минут каждый раз.

18. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

18.1. Электронные обращения посредством официального сайта и электронной почты ГКУ РК «ЦОМКО» направляются заявителем только для получения информации о порядке получения результатов государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования.

18.2. Ответ на электронное заявление направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в электронном заявлении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в электронном заявлении.

18.3. Обращения заявителей о предоставлении информации о результатах государственной итоговой аттестации на официальный сайт и адрес электронной почты ГКУ РК «ЦОМКО» и МФЦ не направляются, а передаются при личном обращении.

18.4. Предоставление государственной услуги в МФЦ осуществляется по принципу «одного окна», в соответствии с которым предоставление государственной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим заявлением.

18.5. Взаимодействие МФЦ с ГКУ РК «ЦОМКО» осуществляется без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами, порядком и сроками, установленными соглашением о взаимодействии между МФЦ и ГКУ РК «ЦОМКО».

18.6. Заявление о предоставлении государственной услуги подаётся заявителем в МФЦ лично.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения

**административных процедур, требования к порядку их выполнения,
в том числе особенности выполнения административных процедур
в электронной форме**

**1. Исчерпывающий перечень административных процедур
предоставления государственной услуги**

- 1.1. При предоставлении государственной услуги осуществляются следующие административные процедуры:
- прием, проверка и регистрация заявления (запроса) и прилагаемых документов, необходимых для предоставления государственной услуги в соответствии с настоящим Регламентом;
 - подготовка ответа на запрос или отказ в предоставлении государственной услуги;
 - выдача заявителю ответа или отказа в предоставлении государственной услуги, в том числе, по его желанию, в электронной форме.

1.2. Блок-схема предоставления государственной услуги приведена в приложении № 2 настоящего Регламента.

**2. Прием, проверка и регистрация заявления (запроса) и прилагаемых документов,
необходимых для предоставления государственной услуги
в соответствии с настоящим Регламентом**

2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры «Прием и регистрация запроса заявителя» является поступление письменного запроса заявителя в Министерство или ГКУ РК «ЦОМКО», в том числе по электронной почте (образец запроса в приложении 1 к настоящему Регламенту).

2.2. Прием и регистрация письменного запроса заявителя, поступившего в Министерство или ГКУ РК «ЦОМКО» по почте (в том числе электронной), нарочно или через официальный сайт Министерства или ГКУ РК «ЦОМКО» осуществляется специалистами, ответственными за организацию делопроизводства в Министерстве или ГКУ РК «ЦОМКО».

2.3. При поступлении по электронной почте запрос распечатывается специалистом, ответственным за организацию делопроизводства, и в дальнейшем работа с ним ведется как с письменным запросом в соответствии с Регламентом.

2.4. Полученный письменный запрос в течение одного рабочего дня с даты поступления регистрируется специалистом, ответственным за организацию делопроизводства, в электронной базе контрольных документов, в которой содержатся следующие сведения:

- фамилия, инициалы заявителя, его адрес;
- дата регистрации запроса;
- краткое содержание вопроса, с которым обратился заявитель;
- сроки рассмотрения запроса.

2.5. В случае поступления запроса в выходной или праздничный день регистрация производится в первый рабочий день после выходного или праздничного дня.

2.6. Запрос, прошедший регистрацию, передается на рассмотрение министру (в случае поступления запроса в Министерство) либо директору ГКУ РК «ЦОМКО» (в случае поступления запроса в ГКУ РК «ЦОМКО»).

Руководитель Министерства либо директор ГКУ РК «ЦОМКО» рассматривает запрос в день его поступления и дает указание исполнителю в форме резолюции о порядке и сроке исполнения.

2.7. Запрос с резолюцией передается на исполнение ответственному должностному лицу в течение одного рабочего дня после рассмотрения министром либо директором ГКУ РК «ЦОМКО».

2.8. Процедура по приему и регистрации запроса заявителя осуществляется в течение не более трех дней со дня поступления запроса в Министерство или ГКУ РК «ЦОМКО».

2.9. Специалистом, ответственным за организацию делопроизводства, осуществляется предварительное рассмотрение запроса государственной услуги и принятие решения о предоставлении государственной услуги или отказе в ней по основаниям, изложенным в пункте 10 раздела II настоящего Регламента.

2.10. Результатом выполнения административных действий по приему и регистрации запроса заявителя является передача запроса с резолюцией руководителя о его исполнении специалистом, ответственным за организацию делопроизводства, должностному лицу, назначенному исполнителем запроса заявителя.

2.11. Результат выполнения административной процедуры по приему и регистрации запроса заявителя фиксируется в электронной базе контрольных документов внесением соответствующих сведений о запросе и его исполнителе.

Прием, проверка и регистрация заявления (запроса) и прилагаемых документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в МФЦ осуществляется в соответствии с нормативными правовыми и локальными актами МФЦ.

3. Подготовка ответа на запрос или отказ в предоставлении государственной услуги.

3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры по подготовке ответа на запрос или отказ в предоставлении услуги является факт передачи запроса должностному лицу, назначенному исполнителем запроса заявителя.

3.2. Исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение запроса, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего запрос;
- готовит проект ответа на запрос в срок не позднее 2 рабочих дней до истечения срока предоставления услуги;
- представляет подготовленные проекты писем в порядке делопроизводства на подпись руководителю или его заместителю.

3.3. Министром (в случае поступления запроса в Министерство) либо директором ГКУ РК «ЦОМКО» (в случае поступления запроса в ГКУ РК «ЦОМКО») подписывается ответ на запрос или письменный отказ в удовлетворении запроса.

3.4. Подписанные ответ на запрос или письменный отказ в удовлетворении запроса регистрируются специалистом, ответственным за организацию делопроизводства, в базе регистрации исходящих писем с проставлением на них даты регистрации и регистрационного номера.

3.5. Процедура, устанавливаемая настоящим пунктом, не должна превышать 25 дней с момента окончания предыдущей процедуры.

3.6. В случае если письменный запрос заявителя содержит вопросы, рассмотрение которых не входит в компетенцию Министерства или ГКУ РК «ЦОМКО», то исполнитель в течение 5 календарных дней со дня получения им запроса готовит проекты письма о направлении в установленном порядке запроса по принадлежности, а также уведомления заявителю о переадресации запроса.

3.7. В случаях, предусмотренных пунктом 10 раздела II настоящего Регламента, исполнитель в течение 25 календарных дней со дня получения им запроса готовит проект ответа об отказе в предоставлении услуги.

3.8. Результат административной процедуры по подготовке ответа на запрос или отказа в предоставлении услуги - подписанные руководителем и зарегистрированные

в установленном порядке ответ на запрос или письменный отказ в удовлетворении запроса.

3.9. Результат выполнения административной процедуры по подготовке ответа на запрос или отказа в предоставлении услуги фиксируется в базе регистрации исходящей корреспонденции Министерства или ГКУ РК «ЦОМКО».

4. Выдача заявителю ответа или отказа в предоставлении государственной услуги, в том числе, по его желанию, в электронной форме.

4.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры по выдаче гражданину ответа или отказа в предоставлении услуги является регистрация в базе исходящей корреспонденции ответа на запрос или письменного отказа в удовлетворении запроса, подписанных руководителем.

4.2. Отправка ответа на запрос заявителя по почте осуществляется специалистом, ответственным за организацию делопроизводства.

4.3. Отправка по электронной почте ответа на запрос заявителя осуществляется исполнителем запроса заявителя.

4.4. Снятие с контроля в электронной базе и внесение отметки об исполнении осуществляется специалистом, ответственным за организацию делопроизводства.

4.5. Вторые экземпляры ответа или письменного отказа в удовлетворении запроса в зависимости от желания заявителя направляются ему почтой или в сканированном виде по электронному адресу, указанному в заявлении (исполнителем), либо на официальный информационно-справочный портал об услугах, предоставляемых органами исполнительной власти Республики Крым. Первый экземпляр (с визой исполнителя) остается у исполнителя.

4.6. Административная процедура по выдаче гражданину ответа или отказа в предоставлении услуги осуществляется в течение 2 дней с момента окончания предыдущей процедуры.

4.7. Способ отправки ответа на запрос определяется исполнителем по желанию заявителя, при его отсутствии – ориентируясь на способ получения запроса и наличие контактной информации (почтовый или электронный адрес, факс и т.п.).

4.8. Результатом выполнения административной процедуры по выдаче гражданину ответа или отказа в предоставлении услуги является выдача (отправка) заявителю ответа на запрос или письменного отказа в удовлетворении запроса.

4.9. Результат выполнения административной процедуры по выдаче гражданину ответа или отказа в предоставлении услуги фиксируется исполнителем на первом экземпляре путем проставления надписи о способе отправки ответа.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

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 принятия ими решений

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, осуществляется

- в случае поступления запроса в Министерство – заведующим отделом делопроизводства и контроля на основании сведений, регулярно получаемых от исполнителей, а также анализа соответствующих данных учётных карточек (карточек личного приёма граждан) и данных системы электронного документооборота;

- в случае поступления запроса в ГКУ РК «ЦОМКО» – директором ГКУ РК «ЦОМКО»;
- в случае поступления запроса в МФЦ – директором МФЦ, структурным подразделением, отвечающим за делопроизводство и контроль.

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

2.1. Решение об осуществлении плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги принимается руководителем Министерства.

2.2. Порядок и периодичность осуществления плановых проверок проводится на основании годовых планов работы Министерства, но не реже одного раза в полугодие. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги, а также по конкретной жалобе. Внеплановые проверки проводятся при выявлении нарушений или по конкретному обращению заявителя на действие (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставления государственной услуги. Сроки проведения плановых или внеплановых проверок не должны превышать двадцать рабочих дней.

2.3. Плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются уполномоченными должностными лицами Министерства на основании соответствующих локальных актов.

2.4. Проверки проводятся с целью выявления и устранения нарушений прав заявителей и привлечения должностных лиц к ответственности. Результаты проверок отражаются отдельной справкой или актом.

2.5. Все плановые проверки должны осуществляться регулярно, установленные формы отчетности по предоставлению государственной услуги должны подвергаться анализу. По результатам проверок, анализа должны быть осуществлены необходимые меры по устранению недостатков предоставления государственной услуги.

3. Ответственность должностных лиц исполнительного органа государственной власти Республики Крым за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

3.1. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей должностные лица Министерства, ГКУ РК «ЦОМКО» и МФЦ привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3.2. Ответственность должностных лиц Министерства, ГКУ РК «ЦОМКО», МФЦ за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления государственной услуги, закрепляется в их должностных регламентах (должностных инструкциях).

3.3. Должностное лицо Министерства, ГКУ РК «ЦОМКО», МФЦ несет персональную ответственность за:

- соответствие результатов рассмотрения документов, представленных заявителем, требованиям законодательства Российской Федерации;
- соблюдение сроков и порядка приема документов, правильность регистрации заявлений (запросов) на предоставление государственной услуги;
- соблюдение порядка, в том числе сроков принятия решения о предоставлении государственной услуги, уведомления об отказе в приеме документов или предоставлении государственной услуги;
- достоверность предоставленной информации;

- неоказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами.

4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

4.1. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности (эффективности).

4.2. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление государственной услуги путем получения информации по телефону, по письменным обращениям и по электронной почте в Министерство и (или) ГКУ РК «ЦОМКО» и МФЦ.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) исполнительного органа государственной власти Республики Крым, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц

1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) исполнительного органа государственной власти Республики Крым, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц при предоставлении государственной услуги (далее – жалоба)

1.1. Заявитель имеет право обратиться с жалобой на нарушение порядка предоставления государственной услуги, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) должностных лиц при предоставлении государственной услуги (далее-жалоба), в том числе в случаях, указанных в статье 11¹ Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в письменной форме на бумажном носителе или электронной форме.

2. Предмет жалобы

2.1. Предметом жалобы являются действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) должностными лицами в ходе предоставления государственной услуги на основании настоящего Регламента, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации заявления о предоставлении государственной услуги;
- нарушение срока предоставления государственной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Крым для предоставления государственной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Крым для предоставления государственной услуги, у заявителя;
- отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Крым;
- требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

- отказ исполнительного органа государственной власти, должностных лиц исполнительного органа государственной власти в исправлении допущенных опечаток и ошибок в подготовленных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

2.2. При удовлетворении жалобы Министерство (ГКУ РК «ЦОМКО») не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня принятия решения об удовлетворении жалобы принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе, по выдаче заявителю результата государственной услуги, исправлению допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

2.3. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления Министерство (ГКУ РК «ЦОМКО») незамедлительно направляют соответствующие материалы в органы прокуратуры.

3. Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

3.1. Жалоба на нарушение порядка предоставления государственных услуги, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) должностных лиц, подается непосредственно в орган исполнительной власти (либо учреждение), где они занимают должность.

3.2. Жалоба на нарушение порядка предоставления государственных услуг, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) руководителя Министерства подается в Правительство Республики Крым.

4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

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

4.2. Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.

4.3. Жалоба оформляется в произвольной форме с учетом требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

4.4. Жалоба может быть доставлена лично заявителем, а также направлена посредством почтового отправления, с использованием средств информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также может быть принята при личном приеме.

4.5. Жалоба может быть подана через книгу жалоб и предложений в ГКУ РК «ЦОМКО» и Министерстве.

4.6. Жалоба должна содержать:

4.6.1. Название органа исполнительной власти Республики Крым (учреждения), предоставляющего государственную услугу, а также фамилию должностных лиц, предоставляющих государственную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

4.6.2. Фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

4.6.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностных лиц;

4.6.4. Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) должностных лиц. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

4.6.5. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

4.7. Жалоба, поступившая в письменной форме на бумажном носителе, подлежит регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) органа исполнительной власти Республики Крым (учреждения), его должностных лиц (далее - журнал) в течение 1 рабочего дня с момента поступления жалобы с присвоением ей регистрационного номера.

4.8. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в подпункте 4.5.4 пункта 4.5. раздела V настоящего Регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

4.9. Министр (в случае поступления запроса в Министерство) либо директор ГКУ РК «ЦОМКО» (в случае поступления запроса в ГКУ РК «ЦОМКО») отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

4.9.1. Наличие вступившего в законную силу решения суда о том же предмете и по тем же основаниям;

4.9.2. Подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

4.9.3. Наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

4.10. Руководитель Министерства (директор ГКУ РК «ЦОМКО») вправе:

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

- не давать ответ на жалобу, если ее текст не поддается прочтению, о чем в течение 7 (семи) рабочих дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5. Сроки рассмотрения жалобы

5.1. Жалоба рассматривается в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, должностных лиц органа, предоставляющего государственную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня ее регистрации

6. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации

6.1. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

7. Результат рассмотрения жалобы

7.1. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Министерство (ГКУ РК «ЦОМКО») принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

7.2. При удовлетворении жалобы Министерство (ГКУ РК «ЦОМКО») не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня принятия решения об удовлетворении жалобы принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе, по выдаче заявителю результата государственной услуги, исправлению допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается руководителем Министерства (директором ГКУ РК «ЦОМКО»).

7.3. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления Министерство (ГКУ РК «ЦОМКО») незамедлительно направляют соответствующие материалы в органы прокуратуры.

8. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

8.1. Мотивированный ответ заявителю о результатах рассмотрения жалобы направляется не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 7.1 раздела V настоящего Регламента, в письменной форме или по желанию заявителя в форме электронного документа.

9. Порядок обжалования решения по жалобе

9.1. Заявитель вправе обжаловать решения по жалобе вышестоящим должностным лицам в соответствии с подпунктом 3.2 пункта 3 настоящего Регламента и законодательством Российской Федерации.

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

10.1. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и что указанные документы не содержат сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законодательством тайну.

11. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

11.1. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на официальном сайте Министерства и ГКУ РК «ЦОМКО», а также может быть сообщена заявителю в устной и/или письменной форме.

ОБРАЗЕЦ ЗАПРОСА

Министру образования, науки и молодежи
Республики Крым

Гончаровой Н.Г.

Ф.И.О. _____

Данные документа, удостоверяющего личность:

адрес: _____,

тел.: _____, м.т. _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить информацию о результатах государственной итоговой аттестации _____ (указать Ф.И.О. участника) по образовательным программам основного общего (или среднего общего) *нужное подчеркнуть* образования за _____ год.

Документы прошу вручить лично (направить письмом по почте, направить по электронной почте по адресу: e-mail получателя*)

«___» _____ 20__

(подпись заявителя)

* выбирается и указывается заявителем

БЛОК-СХЕМА
предоставления государственной услуги «Предоставление информации о результатах государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования»

