

**ПОРЯДОК**  
**предоставления услуги**  
**«Предоставление информации о порядке проведения государственной**  
**(итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и**  
**дополнительные общеобразовательные (за исключением дошкольных) и**  
**профессиональные образовательные программы»**

**1. Общие положения**

1.1. Муниципальное казенное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа №4 городского округа - город Нововоронеж» предоставляет услугу «Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные (за исключением дошкольных) и профессиональные образовательные программы» (далее по тексту - услуга), которая включает в себя информирование заявителей о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего образования и среднего (полного) общего образования.

Порядок предоставления услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные (за исключением дошкольных) и профессиональные образовательные программы» (далее по тексту - Порядок) разработан в целях обеспечения доступности услуги; определения сроков, последовательности действий при предоставлении услуги.

1.2. Заявителями, получателями услуги являются родители (законные представители) детей и обучающиеся (далее - заявитель).

1.3. Информирование заявителей о порядке предоставления услуги осуществляется в муниципальном казенном общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школа №4 городского округа - город Нововоронеж» в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования.

Индивидуальное устное информирование о порядке предоставления услуги обеспечивается должностными лицами, осуществляющими предоставление услуги (далее - должностные лица), лично либо по телефону.

При информировании заявителя о порядке предоставления услуги ответственное лицо сообщает информацию по следующим вопросам:

- о категории заявителей, имеющих право на получение услуги;
- о порядке предоставления услуги;
- о перечне документов необходимых для предоставления услуги;
- об основаниях для отказа в предоставлении услуги;

- о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих услугу.

При ответе на телефонные звонки ответственное лицо должно назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование учреждения, предложить гражданину представиться и изложить суть вопроса.

Ответственное лицо при общении с заявителем (по телефону или лично) должно корректно и внимательно относиться к заявителю, не унижая его чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

Ответственное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование о порядке предоставления услуги, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

Индивидуальное письменное информирование о порядке предоставления услуги при письменном обращении (или при обращении в электронном виде) заявителя осуществляется лично (нарочно), путем направления ответов почтовым отправлением, а также электронной почтой.

При индивидуальном письменном информировании ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

Место нахождения муниципального казенного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа №4 городского округа - город Нововоронеж»:

396073 Воронежская область, г. Нововоронеж, ул.Первомайская д.9б

Телефоны для справок: (47364) 24-00-3

Адрес электронной почты школы:

График работы школы: понедельник-суббота с 8.00 до 19.00, кроме выходных и праздничных дней.

## **2. Требования к предоставлению услуги**

2.1. Услуга «Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные (за исключением дошкольных) и профессиональные образовательные программы», предоставляемая муниципальным образовательным учреждением «Средняя общеобразовательная школа № 4 городского округа – город Нововоронеж» (далее - школа), включает в себя информирование заявителей о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего образования и среднего (полного) общего образования.

2.2. Результатом предоставления услуги является предоставление заявителю интересующей его информации в рамках исполнения настоящего Порядка.

Информация предоставляется в устном, письменном или электронном виде, по запросу заявителя, информации.

2.3. Общая продолжительность предоставления услуги не должна превышать 30 дней со дня регистрации обращения:

- 1) прием обращения и регистрация письменного заявления – 2 дня с момента поступления заявления;
- 2) подготовка запрашиваемой информации - до 15 рабочих дней;
- 3) предоставление информации заявителю – 3 дня с момента подписания ответа директором школы.

2.4. Предоставление услуги «Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные (за исключением дошкольных) и профессиональные образовательные программы» осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993г.);
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Законом Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 "Об образовании";
- Постановлением Правительства РФ от 19.03.2001 № 196 «Об утверждении Типового положения об общеобразовательном учреждении»;
- Приказом МО РФ от 23.06.2000 № 1884 «Об утверждении Положения о получении общего образования в форме экстерната»;
- Приказ Министерства образования и науки РФ от 28.11.2008 № 362 «Об утверждении Положения о формах и порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные общеобразовательные программы среднего (полного) общего образования»;
- иными нормативными правовыми актами.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления услуги.

Для получения информации в письменном виде в рамках Порядка от заявителя требуется предоставление заявления установленной формы (приложение № 2 к настоящему Порядку). Бланк заявления можно получить:

- при личном обращении к ответственному должностному лицу школы;
- с использованием электронной почты в школы.

2.5. Основания для отказа в приеме обращений о предоставлении информации в рамках исполнения настоящего Порядка отсутствуют.

2.6. Основания для отказа в предоставлении услуги нормативно не установлены.

Письменное обращение не подлежит рассмотрению в следующих случаях:

- если обращение не содержит Ф.И.О. заявителя, почтового адреса или электронного адреса пользователя;

- если обращение не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и адрес поддаются прочтению;

- если в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи. В указанном случае должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по сути поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему его, о недопустимости злоупотребления правом.

2.7. Предоставление услуги является бесплатным для заявителя.

2.8. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги, определенной настоящим Порядком, не должен превышать 30 минут.

2.9. Письменное обращение заявителя регистрируется в журнале «Входящей корреспонденции». Максимальный срок регистрации запроса - 2 дня с момента поступления письменного обращения.

2.10. Прием заявителей осуществляется в муниципальном казенном общеобразовательном учреждении «Средняя общеобразовательная школа № 2 городского округа – город Нововоронеж».

Центральный вход в здание образовательного учреждения оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании учреждения.

Вход в помещение является свободным, с учетом распорядка работы. Прием осуществляется в порядке живой очереди.

Помещения содержат места для информирования, ожидания и приема заявителей.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудованы информационными стендами, на которых размещается визуальная и текстовая информация.

На информационных стендах, к которым обеспечена возможность свободного доступа заявителей, размещается следующая информация:

- номера телефонов, факсов, адреса официальных сайтов, электронной почты школы и отдела образования и молодежной политики администрации городского округа – город Нововоронеж;

- должности лиц, осуществляющих устное информирование граждан и прием письменных заявлений;

- перечень документов, необходимых для предоставления Услуги;

- образец заявления;

- настоящий Порядок.

В помещениях для ожидания заявителей имеются места, оборудованные стульями.

2.11. Качественной предоставляемая услуга признается при предоставлении услуги в сроки, определенные п. 2.3. настоящего Порядка, и при отсутствии жалоб со стороны заявителя.

2.12. Предоставление услуги в электронной форме производится с использованием электронной почты школы.

При предоставлении услуги в электронной форме заявитель направляет в школу заполненное заявление в установленной настоящим Порядком форме (приложение № 2 к настоящему Порядку) с обязательным указанием электронного адреса. Обращение, принятое в электронном виде, распечатывается, в дальнейшем работа с ним ведется в установленном порядке.

### **3. Сроки и последовательность действий при предоставлении услуги**

3.1. Блок-схема предоставления услуги, схематично отображающая четкую последовательность действий при предоставлении услуги, приводится в приложении № 1 к настоящему Порядку.

3.2. Предоставление услуги включает в себя следующие действия:

- 1) Прием обращения и регистрация письменного заявления.
- 2) Подготовка запрашиваемой информации.
- 3) Предоставление информации заявителю.

3.3. Прием обращения и регистрация письменного заявления.

Основанием для предоставления услуги является поступление в школу обращения заявителя о предоставлении информации в рамках исполнения настоящего Порядка.

Заявитель может получить интересующую его информацию самостоятельно с помощью информационных стендов, на которых размещается информация о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы:

- основного общего образования (9 кл.);
- среднего (полного) общего образования (11 кл.).

Прием обращений производится на личном приеме (в устной или письменной форме), по телефону, по почте, в электронном виде.

В случае невозможности предоставления полной информации при личном (устном) обращении или по телефону ответственное лицо должно предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования.

Ответственным за прием письменных заявлений является секретарь.

Письменное обращение и обращение в электронном виде представляет собой заявление в установленной настоящим Порядком форме (приложение № 2 к настоящему Порядку). При обращении в электронной форме заявитель обязательно заполняет все определенные в форме поля и указывает адрес своей электронной почты. Обращение, принятое в электронном виде, распечатывается, дальнейшая работа с ним ведется в установленном порядке.

Секретарь регистрирует письменное (в том числе поданное в электронном виде) заявление согласно очередному порядковому номеру в журнале «Входящей корреспонденции», вносит запись о дате приема заявления, ФИО заявителя, проставляет регистрационный номер и дату на заявлении.

Секретарь передает заявление директору школы, который определяет исполнителя, ответственного за подготовку ответа заявителю (далее – ответственный исполнитель), путем написания соответствующей резолюции на поступившем заявлении.

Директор школы направляет заявление со своей резолюцией секретарю для внесения информации об ответственном исполнителе в журнал «Входящей корреспонденции» и передачи заявления ответственному исполнителю.

Максимальный срок выполнения регистрации письменного заявления - 2 дня с момента поступления заявления.

Результатом является передача секретарем поступившего заявления, содержащего резолюцию директора школы, ответственному исполнителю.

Способом фиксации результата является регистрации секретарем принятого (в том числе и в электронном виде) заявления в журнале «Входящей корреспонденции» с указанием ответственного исполнителя.

#### 3.4. Подготовка запрашиваемой информации.

Основанием для подготовки информации является поступление ответственному исполнителю заявления с резолюцией директора школы.

Ответственный исполнитель определяется директором школы путем написания соответствующей резолюции на поступившем заявлении.

Ответственный исполнитель подготавливает интересующую заявителя информацию в рамках исполнения настоящего Порядка (о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные общеобразовательные программы, о сроках проведения государственной (итоговой) аттестации и др.).

Ответственный исполнитель предоставляет директору школы подготовленную информацию для изучения и подписания.

Максимальный срок подготовки информации - до 15 рабочих дней с момента поступления заявления ответственному исполнителю.

Результатом является подписанный директором школы письменный ответ, содержащий интересующую заявителя информацию.

Способом фиксации результата является отметка о выполнении в журнале «Входящей корреспонденции».

#### 3.5. Предоставление информации заявителю.

Основанием для предоставления информации заявителю является подписанный директором школы письменный ответ, содержащий интересующую заявителя информацию.

Ответственным за предоставление устной информации заявителю является ответственный исполнитель.

Ответственным за предоставление письменной информации заявителю является секретарь.

Ответственный исполнитель, предоставляющий в устной форме информацию заявителю, дает в ходе личной беседы либо по телефону полный исчерпывающий ответ с использованием официально-делового стиля речи.

Письменный ответ, содержащий запрашиваемую заявителем информацию, дается с сопроводительным письмом на бланке школы и за подписью директора школы.

Максимальный срок предоставления информации заявителю - 3 дня.

Результатом является предоставление информации заявителю. Информация, по запросу заявителя, предоставляется в устной форме лично или по телефону, в письменном виде лично (нарочно), по почте простым письмом, по электронной почте.

Способом фиксации результата является регистрация секретарем письменного ответа заявителю в журнале «Исходящей документации».

#### **4. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего услугу, а также должностных лиц**

4.1. Действия (бездействие) должностных лиц, а также принятые ими решения в ходе предоставления услуги могут быть обжалованы в досудебном (внесудебном) порядке.

4.2. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы (обращения) в школу, поступившей лично от заявителя (уполномоченного лица) или направленной в виде почтового отправления, или в электронном виде.

4.3. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 15 дней с момента ее регистрации.

В случае если по обращению требуется провести расследования, проверки или обследования, срок рассмотрения жалобы может быть продлен, но не более чем на 30 дней по решению уполномоченного должностного лица. О продлении срока рассмотрения жалобы заявитель уведомляется письменно с указанием причин продления.

4.4. Обращение заявителя в письменной форме должно содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, которым подается жалоба, его место жительства или регистрации;
- наименование должности, фамилии, имени и отчества (при наличии) работника (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- существо обжалуемого решения, действия (бездействия).

4.5. Дополнительно в жалобе могут указываться причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования (об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия)), а также иные сведения.

4.6. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

4.7. Жалоба подписывается подавшим ее заявителем.

4.8. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо школы принимает решение об удовлетворении требований заявителя и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

4.9. Письменный ответ с указанием причин отказа по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее 15 дней с момента ее получения.

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

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

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

4.13. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.