

муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение  
«Средняя общеобразовательная школа № 10»

650000, г. Кемерово, ул. Красная, 20, тел. 58-13-31, E-mail: shool10@inbox.ru



Утверждаю:

Директор МБОУ СОШ №10

Е.В. Дятлова

Приказ № 257 от 08.12.2020г.

Регламент услуги

«Предоставление информации из федеральной базы данных  
о результатах единого государственного экзамена»,  
оказываемой муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением  
«Средняя общеобразовательная школа № 10»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования регламента:

Настоящий регламент определяет стандарт предоставления услуги «Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена» (далее Регламент) и стандарт её предоставления.

1.2. Услуга «Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена» предоставляется муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением «Средняя общеобразовательная школа № 10» (далее – Учреждение).

1.3. Настоящий регламент определяет сроки и последовательность действий руководителя (уполномоченного лица) учреждения, порядок, формы контроля предоставления услуги, порядок и формы обжалования решений и действий (бездействия) руководителя (уполномоченного лица) учреждения.

1.4. Получателями услуги являются (далее - заявители):

- лица, допущенные в установленном порядке и принявшие участие в сдаче единого государственного экзамена (далее – ЕГЭ) в г. Кемерово (выпускники текущего года, выпускники прошлых лет);

- родители (законные представители) лиц, допущенных в установленном порядке и принявших участие в сдаче ЕГЭ в г. Кемерово.

От имени заявителей по вопросам предоставления Услуги могут выступать их представители, действующие на основании доверенности, указании закона либо акта уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления.

1.5. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги, в том числе:

1.5.1. Сведения о месте нахождения образовательного учреждения:

*Наименование учреждения:* муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя общеобразовательная школа № 10»

*Юридический адрес:* 650042, г. Кемерово, ул. Красная, 20

*Фактический адрес места осуществления образовательной деятельности:* 650042, г. Кемерово, ул. Красная, 20

*Адрес электронной почты учреждения:* [shool10@mail.ru](mailto:shool10@mail.ru)

*Адрес официального сайта учреждения:* <https://school10.kuz-edu.ru/>

*Контактные телефоны:* 8 (384-2) 58-13-31; 58-09-68

*Режим работы:* 07.00-19.00

*Часы приема руководителя:* четверг 16.00-19.00

**1.5.2.** Порядок получения информации по вопросам предоставления услуги:

- консультирование по предоставлению услуги проводится ответственными работниками учреждения по телефону, при личном обращении заявителя.

**1.5.3.** Порядок, форма и место размещения вышеуказанной информации в образовательном учреждении:

- на официальном сайте учреждения;
- на информационном стенде.

## **2. Стандарт предоставления услуги.**

**2.1.** Наименование услуги (далее – Услуга): «Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена».

**2.2.** Услуга предоставляется Учреждением.

**2.3.** Результатом предоставления Услуги является: - официальная информация о результатах ЕГЭ; - выдача свидетельства о результатах ЕГЭ.

**2.4.** Сроки предоставления услуги.

**2.4.1.** Информирование получателей услуги Учреждений (выпускников текущего учебного года) производится в обязательном порядке в течение суток после получения протоколов с результатами единого государственного экзамена.

Результаты ЕГЭ по каждому общеобразовательному предмету поступают в ГУ «Областной центр мониторинга качества образования» по защищённому каналу связи из ФБГУ «Федеральный центр тестирования», организации, уполномоченной Рособрнадзором на проведение централизованной проверки экзаменационных работ участников ЕГЭ.

Государственная экзаменационная комиссия (далее - ГЭК) Кемеровской области рассматривает и утверждает результаты ЕГЭ с момента их получения, после централизованной проверки, в течение одного рабочего дня.

Информация о результатах ЕГЭ размещается на официальном сайте ГУ

«Областной центр мониторинга качества образования» ([www.ocmko.ru](http://www.ocmko.ru)), в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в области защиты персональных данных.

**2.4.2.** Выдача свидетельства о результатах ЕГЭ выпускникам текущего учебного года осуществляется учреждением, в котором они осваивали основные общеобразовательные программы среднего общего образования после проведения ЕГЭ и утверждения ГЭК **результатов по всем общеобразовательным предметам.**

**2.5.** Предоставление услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;

- Законом Российской Федерации от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;
- Федеральным Законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Законом Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным Законом РФ от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» (ред. от 25.07.2011)
- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 № 729-р «Перечень услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещаются государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и представляемых в электронной форме»;
- Постановлением Правительства РФ от 27.01.2012 N 36 "Об утверждении Правил формирования и ведения федеральной информационной системы обеспечения проведения единого государственного экзамена и приема граждан в образовательные учреждения среднего профессионального образования и образовательные учреждения высшего профессионального образования и региональных информационных систем обеспечения проведения единого государственного экзамена";
- Приказом Минобрнауки Российской Федерации от 26.12.2013г. № 1400 "Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего общего образования".

**2.6.** Для предоставления муниципальной услуги заявитель направляет (представляет) следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт), подтверждающий личность одного из родителей (законных представителей) обучающегося или личность самого обучающегося;
- письменный запрос заявителя (приложение № 1 к данному регламенту), в том числе запрос в форме электронного документа. Запрос в форме электронного документа может быть направлен по электронной почте или на официальный сайт учреждения;
- в случае необходимости (если это необходимо заявителю для получения услуги) документы и материалы, подтверждающие доводы заявителя либо их копии, заверенные в установленном порядке.

При предоставлении услуги в устной форме или посредством обращения к информационным системам документы не требуются.

Письменное обращение должно быть представлено на русском языке, либо иметь надлежащим способом заверенный перевод на русский язык.

**2.7.** Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги:

**2.7.1.** В запросе не указан почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос заявителем.

**2.7.2.** Текст письменного запроса не поддается прочтению, в том числе фамилия и почтовый адрес заявителя.

**2.8.** Основаниями для приостановления или отказа предоставления услуги являются:

- если запрашиваемая информация касается третьих лиц без предоставления официальных документов, устанавливающих право представлять их интересы;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Учреждения, а также членов их семей (такое заявление остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом);
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть представлен без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (заявителю сообщается о невозможности дать ответ в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений);
- отсутствие достаточной информации для осуществления услуги;
- в случае технической неисправности и нарушений функционирования информационно-коммуникационных систем.

**2.9.** В соответствии с действующим законодательством услуга предоставляется бесплатно.

**2.10.** Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса при предоставлении услуги:

**2.10.1.** Регистрация письменного обращения при подаче его заявителем в учреждение осуществляется в присутствии заявителя.

**2.10.2.** Максимальный срок ожидания в очереди при передаче обращения путем обращения к руководителю Учреждения (уполномоченному лицу) до момента приема обращения должен составлять не более 30 минут.

**2.11.** Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги:

**2.11.1.** Регистрация запроса заявителя о предоставлении услуги осуществляется ответственным работником учреждения в день поступления обращения.

**2.12.** Устанавливаются следующие требования к помещениям учреждения, участвующего в предоставлении услуги:

**2.12.1.** Помещение для приема заявителей обозначается табличкой с указанием номера кабинета, фамилий, имен, отчеств, наименований должностей ответственных работников, участвующих в оказании услуги, режима работы.

**2.12.2.** Для ожидания приёма заявителям отводятся места, оснащенные стульями.

**2.12.3.** В места для ожидания приема должен быть обеспечен свободный доступ заявителей в часы работы учреждения.

**2.12.4.** Рабочее место ответственных работников, участвующих в предоставлении услуги, оборудуется телефоном, факсом, копировальным аппаратом, компьютером и другой оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме организовать предоставление услуги.

**2.13.** Показателями доступности и качества услуги являются:

- своевременность предоставления услуги в соответствии со стандартом её предоставления;
- полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления услуги, в том числе в электронной форме;
- доля обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных граждан по данному виду услуги.

**2.14.** Консультации по вопросам предоставления услуги проводятся руководителем (уполномоченным лицом) Учреждения по следующим вопросам:

- сроки предоставления услуги;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги.

Консультации предоставляются в течение всего срока предоставления услуги. Консультации по порядку предоставления услуги осуществляются Учреждением бесплатно.

### **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.** Организация предоставления Услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация письменных обращений заявителей;
- подготовка необходимой информации;
- направление письменного ответа либо выдача информационных (справочных) материалов по результатам рассмотрения обращения.

**3.2.** За получением услуги заявители могут обратиться следующими способами:

- посредством личного письменного или устного обращения непосредственно в Учреждение (выпускники учреждения, родители или законные представители);
- устного обращения с использованием средств телефонной связи;
- посредством письменного обращения по почте,
- посредством письменного обращения по электронной почте,
- посредством письменного обращения на официальном сайте Учреждения,
- на информационном стенде учреждения;
- на официальном сайте учреждения;
- на официальном сайте Областного центра мониторинга [www.ocmko.ru](http://www.ocmko.ru).

Критерием принятия решения руководителем Учреждения является возможность оказания услуги.

**3.3.** Прием и регистрация письменных обращений от заявителя.

**3.3.1.** Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации документов от заявителя является личное обращение, поступление письменного обращения заявителя по почте или в электронном виде в Учреждение по вопросу предоставления Услуги.

**3.3.2.** Работник Учреждения, осуществляющий прием документов от заявителя при его личном обращении, принимает обращение (запрос) заявителя для регистрации обращения (запрос) в журнале регистрации в день обращения заявителя.

При поступлении в Учреждение обращения заявителя по электронной почте с указанием адреса электронной почты и (или) почтового адреса пользователя, работник, ответственный за прием и отправку документов по электронной почте распечатывает указанное обращение и регистрирует в установленном порядке.

**3.3.3.** Критерием принятия решения о приеме и регистрации письменных обращений от заявителя является отсутствие причин для отказа в приеме документов (п.2.7. настоящего регламента).

**3.3.4.** Административная процедура завершается регистрацией поступивших обращений от заявителя.

**3.4.** В случае если заявитель обратился с устным обращением о получении услуги, соответствующая информация предоставляется устно не позднее 15 минут с момента обращения

в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

**3.4.1.** Устные обращения не регистрируются.

**3.5.** При обращении заявителя к информационному стенду, информационному киоску (при наличии такового), а также на официальных сайтах Учреждения и Областного центра мониторинга [www.ocmko.ru](http://www.ocmko.ru) получение результата предоставления услуги осуществляется в режиме реального времени.

**3.6.** Подготовка необходимой информации.

**3.6.1.** Основанием для начала административной процедуры является передача письменного обращения заявителя на рассмотрение руководителю Учреждения в день регистрации.

**3.6.2.** Руководитель Учреждения определяет работника Учреждения, ответственного за рассмотрение обращения и подготовку проекта ответа заявителю (далее – исполнитель).

**3.6.3.** Исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменного обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего обращение;

- готовит проект ответа на письменное обращение в течение 1 рабочего дня с момента поступления обращения, представляет на подпись руководителю учреждения.

**3.6.4.** Критерием принятия решения является отсутствие причин об отказе в предоставлении услуги (п.2.8 настоящего регламента).

**3.6.5.** Административная процедура завершается подписанием руководителем Учреждения ответа на письменное обращение заявителя.

**3.6.6.** Срок рассмотрения письменных запросов, а также запросов, поступивших в форме электронного документа (по электронной почте или на сайт учреждения) – **в течение 1 рабочего дня, с момента поступления запроса.**

Уведомление производится способами, обеспечивающими оперативность получения заявителем указанной информации (телефонограмма, факс, электронная почта).

**3.6.7.** Если запрос о получении услуги связан с обжалованием судебного решения, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации такого запроса оно возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

**3.7.** Направление письменного ответа заявителю по результатам рассмотрения обращения.

**3.7.1.** Основанием для начала административной процедуры является регистрация письменного ответа, подписанного руководителем Учреждения (присвоение исходящего номера).

**3.7.2.** Работник Учреждения, осуществляющий регистрацию исходящей корреспонденции, регистрирует письменный ответ в журнале регистрации в день подписания проекта ответа руководителем.

**3.7.3.** Административное действие завершается направлением ответа заявителю по почтовому адресу и/или адресу электронной почты, указанному в письменном обращении.

#### **IV. Формы контроля за исполнением регламента**

**4.1.** Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными работниками положений настоящего регламента, устанавливающих требования к предоставлению услуги осуществляется руководителем Учреждения.

**4.2.** Контроль за предоставлением услуги Учреждением осуществляется управлением образования администрации г. Кемерово путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящего регламента.

**4.3.** Контроль полноты и качества предоставления услуги включает в себя:

- проведение проверок, выявление и принятие мер к устранению и не допущению нарушений прав получателей услуги,
- рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) руководителя (уполномоченного лица), ответственных работников Учреждения.

**4.4.** По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав получателей услуги, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**4.5.** Работник, ответственный за предоставление услуги, несет дисциплинарную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе проведения административных процедур, установленных настоящим регламентом.

#### **V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) и решений органа, предоставляющего муниципальную услугу, а так же должностных лиц**

**5.1.** Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, принимаемые в ходе предоставления услуги.

**5.2.** Заявитель вправе обратиться с жалобой лично (устно) или направить письменное заявление или жалобу (далее - письменное обращение).

Устное обращение допускается в ходе личного приема. Личный прием проводится в соответствии с графиком личного приема должностного лица, которому адресовано обращение.

**5.3.** В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан ему устно в ходе личного приема. В остальных случаях, по существу поставленных в обращении вопросов дается письменный ответ.

**5.4.** Письменное обращение, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке и в сроки, установленные Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

**5.5.** При обращении граждан с письменным обращением указанное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса органам местного самоуправления, органам государственной власти, иным организациям или должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, руководитель Учреждения (ответственный работник), которому направлено обращение, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

**5.6.** Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает: либо наименование органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица и (или) его должность, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В подтверждение своих доводов заявитель вправе приложить к письменному обращению необходимые документы и материалы, либо их копии.

**5.7.** Должностное лицо (руководитель учреждения), которому направлено обращение, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

По результатам рассмотрения обращения соответствующим должностным лицом (руководителем учреждения) принимается решение по существу поставленных в обращении вопросов.

**5.8.** Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

**5.9.** 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.

Приложение 1

к административному регламенту предоставления Услуги «Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах ЕГЭ»

Директору \_\_\_\_\_  
(наименование учреждения)

\_\_\_\_\_ (ФИО руководителя учреждения)

от \_\_\_\_\_  
(полностью фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_  
проживающему(щей) по адресу:

Телефон: \_\_\_\_\_

### ЗАЯВЛЕНИЕ

о предоставлении информации из федеральной базы данных о результатах  
единого государственного экзамена

Прошу \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*(перечень запрашиваемых сведений)*

Согласен(а) на обработку персональных данных и совершение всех необходимых действий с персональными данными в соответствии с Федеральным законом от



27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных" в целях предоставления муниципальной услуги. Согласие на обработку персональных данных действует до истечения сроков хранения соответствующей информации или документов, содержащих указанную информацию, определяемых в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(дата подачи заявления)

\_\_\_\_\_  
(подпись заявителя)

\_\_\_\_\_  
(полностью Ф.И.О.)

Приложение № 2

к административному регламенту предоставления Услуги «Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах ЕГЭ»

**БЛОК-СХЕМА**

предоставления Услуги

«Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах ЕГЭ»

