МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ

КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

# государственное казенное учреждение Краснодарского края

# ЦЕНТР ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

# ПРИКАЗ

3 сентября 2013 г. № 03-01/112

**«Об утверждении стандарта предоставления услуги**

**«Предоставление информации** **из базы данных Краснодарского края о результатах единого государственного экзамена»**

В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 №729-р п р и к а з ы в а ю:

##### Утвердить стандарт предоставления услуги «Предоставление информации из базы данных Краснодарского края о результатах единого государственного экзамена» (приложение).

2. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Руководитель Р.А.Гардымова

ПРИЛОЖЕНИЕ

к приказу ГКУ КК ЦОКО

от 03.09.2013 № 03-01/112

Стандарт

предоставления услуги «Предоставление информации

из базы данных Краснодарского края

о результатах единого государственного экзамена»

1. Наименование услуги: предоставление информации из базы данных Краснодарского края о результатах единого государственного экзамена (далее – услуга).

2. Наименование органа, предоставляющего услугу.

Исполнение услуги осуществляется подведомственным министерству образования и науки Краснодарского края (далее – министерство) Государственным казенным учреждением Краснодарского края Центром оценки качества образования (далее – ГКУ КК ЦОКО).

3. Заявители на получение услуги.

Заявителями на получение услуги являются:

- обучающиеся и выпускники образовательных учреждений - участники единого государственного экзамена (далее – ЕГЭ);

- родители (законные представители) участников ЕГЭ;

- доверенные лица участников ЕГЭ.

4. Способы подачи обращения на получение услуги.

Для получения информации по вопросам исполнения услуги заявители обращаются в ГКУ КК ЦОКО:

а) лично;

б) по телефону;

в) в письменном виде почтовым отправлением;

г) в форме электронного сообщения.

4.1. Место нахождения и почтовый адрес:

ГКУ КК ЦОКО – 350075, г. Краснодар, ул. Стасова, 180 (отдел оценки достижений обучающихся); 350080, г. Краснодар, ул.Сормовская,167 (отдел информационно-аналитической работы).

4.2. Справочные телефоны структурных подразделений, исполняющих услугу:

- (861) 234-05-65, (861) 234-58-41 – ГКУ КК ЦОКО (отдел оценки достижений обучающихся);

- (861) 236-45-77– ГКУ КК ЦОКО (отдел информационно-аналитической работы).

4.3. Адреса электронной почты: finege@des.kubannet.ru (отдел оценки достижений обучающихся), anatoly11@des.kubannet.ru (отдел информационно-аналитической работы).

5. Результат предоставления услуги.

Результатом предоставления услуги при письменном (электронном) обращении является письменный (электронный) ответ.

Результатом предоставления услуги при личном обращении является индивидуальное устное информирование заявителя.

Заявители получают информацию о:

- сроках и порядке ознакомления с результатами ЕГЭ;

- порядке оформления и выдачи свидетельств о результатах ЕГЭ;

- результатах ЕГЭ;

- замене бланка свидетельства о результатах ЕГЭ в случае технической ошибки при распечатке в региональном центре обработки информации;

- возможности получения дубликата свидетельства о результатах ЕГЭ в случае утраты подлинника.

6. Документы, необходимые для получения услуги.

При получении информации о результатах ЕГЭ необходимо предоставить паспорт участника ЕГЭ (в исключительных случаях – свидетельство о рождении).

7. Срок исполнения услуги.

Срок исполнения услуги не превышает 7 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

Время ожидания заявителя при индивидуальном устном информировании не превышает 30 минут.

Индивидуальное устное информирование заявителя специалистом ГКУ КК ЦОКО осуществляется не более 15 минут. В исключительных случаях время информирования может быть продлено до полного разрешения вопроса заявителя.

Информация о результатах ЕГЭ размещается на главной странице официального сайта ГКУ КК ЦОКО в сети Интернет не позднее 3 рабочих дней со дня утверждения результатов ЕГЭ государственной экзаменационной комиссией.

8. Правовые основания для предоставления услуги:

- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая);

- Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая);

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

9. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих исполнение услуги:

- Закон Российской Федерации от 29.12.2012 № 273 «Об образовании в Российской федерации» (в ред. Федеральных законов от 07.05.2013 №99-ФЗ, от 23.07.2013 №203-ФЗ);

- Порядок проведения единого государственного экзамена, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 10.11.2011 № 2451;

- иные нормативные и правовые акты, регламентирующие правоотношения в сфере предоставления информации из баз данных о результатах ЕГЭ.

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

Основание для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, предусмотрено статьей 15 Федерального Закона от 2 мая 2006 года №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

11. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуг:

 - обращение не содержит фамилию, имя, отчество заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу;

- обращение на получение информации о результатах ЕГЭ не содержит паспортные данные заявителя;

- текст заявления не поддается прочтению.

12. Предоставление услуги осуществляется на бесплатной основе.

13. Процедура предоставления услуги.

Обращение заявителя, поступившее в ГКУ КК ЦОКО, регистрируется специалистом ГКУ КК ЦОКО, ответственным за регистрацию поступающих документов, в журнале регистрации в день поступления обращения.

После регистрации обращение заявителя передается на рассмотрение руководителю учреждения или, в его отсутствие, его заместителю.

Руководитель:

- определяет должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения и подготовку проекта ответа заявителю (далее – исполнитель);

- дает указания исполнителю в форме резолюции с отражением фамилии и инициалов исполнителя, порядка и срока исполнения.

Исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, в срок, не превышающий 3 рабочих дней со дня получения обращения;

- готовит проект ответа на обращение в порядке делопроизводства, представляет на подпись руководителю (заместителю руководителя) не позднее 1 рабочего дня до истечения срока предоставления услуги.

Исполнитель размещает информацию о результатах ЕГЭ на главной странице официального сайта ГКУ КК ЦОКО в сети Интернет не позднее 3 рабочих дней со дня утверждения результатов ЕГЭ государственной экзаменационной комиссией.

14. Способы предоставления услуги.

Информирование заявителя происходит непосредственно в помещениях ГКУ КК ЦОКО, а также с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, посредством размещения информации на официальном сайте ГКУ КК ЦОКО в сети Интернет, в средствах массовой информации, путем издания информационных материалов (брошюр, буклетов, листовок).

Информационные материалы содержатся в ГКУ КК ЦОКО на официальном сайте в сети Интернет: www.gas.kubannet.ru.

Индивидуальное информирование заявителя о сроках и порядке ознакомления с результатами ЕГЭ, о порядке оформления и выдачи свидетельств о результатах ЕГЭ, о замене бланка свидетельства о результатах ЕГЭ в случае технической ошибки при распечатке в региональном центре обработки информации, возможности получения дубликата свидетельства о результатах ЕГЭ в случае утраты подлинника, осуществляется одним из способов:

- непосредственно при личном обращении заявителя в ГКУ КК ЦОКО;

- по телефону, почте;

- в виде сообщения в электронной форме на адрес электронной почты заявителя.

Индивидуальное информирование заявителя о результатах ЕГЭ осуществляется путем введения паспортных данных в диалоговое окно на главной странице официального сайта ГКУ КК ЦОКО в сети Интернет.

15. Требования к помещениям, в которых предоставляются услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении услуги.

Учреждение, предоставляющее услугу, его структурные подразделения размещаются в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. Помещения обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

Площадь, занимаемая учреждением, обеспечивает размещение работников и заявителей, предоставление заявителям услуги в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями.

16. Показатели доступности и качества услуг.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатели | Единица измерения | Нормативное значение показателя |
| Показатели результативности |
| Доля заявителей, получивших услугу с нарушением установленного срока предоставления услуги, от общего числа заявителей | % | 0 |
| Показатели доступности |
| Наличие полной и достоверной, доступной для заявителя информации о содержании услуги, способах, порядке и условиях ее получения, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе размещение информации на официальном сайте ГКУ КК ЦОКО в сети Интернет: [www.gas.kubannet.ru](http://www.gas.kubannet.ru)  | да/нет | да |
| Наличие помещений, оборудования и оснащения, отвечающих требованиям настоящей услуге (места ожидания, места для заполнения заявителями документов и предоставления услуги, места общего пользования)  | да/нет | да |
| Транспортная доступность услуги – близость остановок общественного транспорта | да/нет | да |
| Обеспечение возможности направления обращения по электронной почте | да/нет | да |
| Показатели качества |
| Количество обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения должностных лиц, участвующих в предоставлении услуги | % | 0 |
| Удельный вес рассмотренных в установленный срок обращений на предоставление услуги, в общем количестве обращений на предоставление услуги | % | 100 |
| Удельный вес количества обоснованных жалоб в общем количестве обращений на предоставление услуги | % | 0 |
| Иные показатели |
| Наличие обратной связи с заявителями  | да/нет | да |
| Возможность получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий | да/нет | да |

17. Контроль оказания услуг.

Министерство осуществляет контроль за предоставлением услуги: предоставление информации из базы данных Краснодарского края о результатах единого государственного экзамена

Руководитель ГКУ КК ЦОКО осуществляет текущий контроль:

-за соблюдением режима информационной безопасности при  предоставлении   данной    услуги;

-за соблюдением установленных стандартом сроков.

Исполнители услуги несут ответственность:

- за выполнение административных действий (административных процедур) в соответствии с настоящим стандартом;

- за соблюдение последовательности административных действий (административных процедур) и сроков их выполнения, установленных настоящим стандартом;

- за достоверность  информации, представляемой в ходе исполнения услуги.