**ПОРЯДОК**

**предоставления в электронной форме государственной услуги по предоставлению 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. Порядок предоставления в электронной форме государственной услуги по предоставлению информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные (за исключением дошкольных) и профессиональные образовательные программы (далее – Порядок), регулирует отношения, возникающие в связи с предоставлением в электронной форме государственной услуги по предоставлению информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные (за исключением дошкольных) и профессиональные образовательные программы (далее – услуга).

Порядок разработан в целях повышения качества и доступности предоставления услуги, определяет состав, последовательность и сроки выполнения процедур, формы контроля за предоставлением услуги, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) департамента образования Ярославской области (далее – департамент), государственных образовательных учреждений Ярославской области, государственного учреждения Ярославской области «Центр оценки и контроля качества образования» и их работников при предоставлении услуги.

1.2. Наименование услуги – государственная услуга по предоставлению информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные (за исключением дошкольных) и профессиональные образовательные программы.

1.3. Непосредственное предоставление услуги осуществляют:

- департамент;

- государственные общеобразовательные учреждения, реализующие образовательные программы основного общего и среднего общего образования;

- государственные профессиональные образовательные учреждения, реализующие образовательные программы основного общего и среднего профессионального образования;

- государственное учреждение Ярославской области «Центр оценки и контроля качества образования».

Перечень государственных учреждений, предоставляющих в электронной форме услугу, приведен в приложении к Порядку.

1.4. Заявителями – лицами, имеющими право на получение услуги, – являются физические и юридические лица.

1.5. Для получения услуги заявителю не требуется представлять заявление и иные документы.

1.6. Результатом предоставления услуги является получение информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации.

1.7. Услуга предоставляется в режиме реального времени.

1.8. Услуга предоставляется бесплатно. Государственная пошлина или иная плата при оказании услуги не взимается.

1.9. Основания для приостановления предоставления либо отказа в предоставлении услуги отсутствуют. Невозможность получения услуги может быть связана с техническими сбоями в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет), не зависящими от учреждения.

1.10. Требования к порядку информирования о порядке предоставления услуги.

1.10.1. Информирование о порядке предоставления услуги осуществляется департаментом.

Местонахождение и почтовый адрес департамента: ул. Советская, д. 7, г. Ярославль, 150000.

Адрес официального сайта департамента на портале органов государственной власти Ярославской области в сети Интернет (далее – сайт департамента): http://www.yarregion.ru/depts/dobr/default.aspx.

Адрес электронной почты департамента: dobr@yarregion.ru.

Справочный номер телефона департамента: (4852) 40 18 95.

Факс: (4852) 72 83 81.

График работы департамента:

- понедельник – четверг: с 8.30 до 17.30;

- пятница – с 8.30 до 16.30;

- перерыв на обед – с 12.30 до 13.18;

- суббота и воскресенье – выходные дни.

1.10.2. На официальных сайтах государственных учреждений, предоставляющих услугу, в сети Интернет размещаются следующие сведения:

- полное наименование и почтовый адрес учреждения;

- адрес электронной почты учреждения;

- график работы учреждения;

- справочные номера телефонов учреждения.

1.10.3. Услуга предоставляется при наличии у заявителя технического устройства, оснащенного выходом в сеть Интернет.

2. Состав, последовательность и сроки выполнения процедур информационно-телекоммуникационного взаимодействия, требования к порядку их выполнения в электронной форме

2.1. Предоставление услуги состоит из следующих процедур:

- размещение информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации на сайте департамента, официальных сайтах государственных учреждений, предоставляющих услугу;

- обращение заявителя напрямую на сайт департамента либо официальный сайт государственного учреждения, предоставляющего услугу.

2.2. Размещение информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации на сайте департамента.

2.2.1. Основанием для начала процедуры является принятие нормативных правовых актов Министерства просвещения Российской Федерации, Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки, определяющих порядок проведения государственной итоговой аттестации.

2.2.2. Ответственный специалист департамента обеспечивает размещение на сайте департамента, в разделе «Государственная итоговая аттестация», документов, регламентирующих порядок проведения государственной (итоговой) аттестации, а также дополнительной информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации.

2.2.3. Информация размещается в течение 7 рабочих дней после опубликования соответствующих документов на Официальном интернет-портале правовой информации (http://pravo.gov.ru/).

2.3. Размещение информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации на официальных сайтах государственных учреждений, предоставляющих услугу.

2.3.1. Основанием для начала процедуры является принятие нормативных правовых актов Министерства просвещения Российской Федерации, Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки, определяющих порядок проведения государственной итоговой аттестации.

2.3.2. Должностное лицо, ответственное за выполнение процедуры, обеспечивает размещение на официальном сайте учреждения документов, регламентирующих порядок проведения государственной (итоговой) аттестации.

Должностным лицом, ответственным за выполнение процедуры, является руководитель учреждения или иное уполномоченное им лицо.

2.3.3. Информация размещается в течение 10 рабочих дней после опубликования соответствующих документов на Официальном интернет-портале правовой информации (http://pravo.gov.ru/).

2.4. Обращение заявителя напрямую на сайт департамента либо официальный сайт государственного учреждения, предоставляющего услугу.

2.4.1. Основанием для начала процедуры является обращение заявителя через сеть Интернет в соответствующий раздел сайта департамента либо официального сайта государственного учреждения, предоставляющего услугу.

2.4.2. Услуга оказывается в режиме реального времени.

2.4.3. При положительном результате предоставления услуги заявитель может ознакомиться с информацией о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации, в том числе документами, регламентирующими порядок проведения государственной (итоговой) аттестации.

2.4.4. Отрицательный результат предоставления услуги может быть в случае сбоя в работе сети Интернет. В этом случае доступ к информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации заявителем не получен.

3. Формы контроля за исполнением Порядка

3.1. Контроль за исполнением Порядка осуществляет департамент.

Контроль за предоставлением услуги осуществляется в рамках ведомственного контроля.

В случае поступления обращений заявителей, содержащих жалобы на нарушение их прав и законных интересов, проводятся внеплановые проверки.

3.2. Порядок осуществления внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги.

3.2.1. Порядок осуществления внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги устанавливается приказом департамента.

3.2.2. При выявлении в ходе внеплановых проверок фактов нарушения требований законодательства Российской Федерации к предоставлению услуги, в том числе к порядку подачи жалоб на решения и (или) действия (бездействие) работников учреждения, включая нарушения положений Порядка, принимаются меры по устранению таких нарушений.

3.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги осуществляют:

- на сайте департамента – руководители отделов, курирующих соответствующие учреждения;

- на официальном сайте государственного учреждения, предоставляющего услугу, – руководитель учреждения.

3.4. За нарушение положений Порядка, а также в случае выявления нарушений прав граждан к виновным должностным лицам применяются меры ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3.5. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление услуги, получая информацию о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте, на сайте департамента, официальных сайтах государственных учреждений, предоставляющих услугу.

4. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) департамента, государственного учреждения, предоставляющего услугу, работника государственного учреждения, предоставляющего услугу

4.1. Заявитель может обратиться с жалобой на решения и действия (бездействие) департамента, государственного учреждения, предоставляющего услугу, а также работников государственного учреждения, в том числе в следующих случаях:

- нарушение сроков предоставления услуги;

- требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области для предоставления услуги;

- отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Ярославской области;

- затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области.

4.2. Жалоба подается заявителем в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в государственное учреждение, предоставляющее услугу, или в департамент. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием сети Интернет, официального сайта государственного учреждения, предоставляющего услугу, сайта департамента, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

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

В случае подачи жалобы представителем заявителя представитель заявителя представляет документ, удостоверяющий его личность, а также документ, подтверждающий его полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

4.3. Жалоба должна содержать следующие сведения:

- наименование департамента или учреждения, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица департамента или государственного учреждения, предоставляющего услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) департамента или государственного учреждения, предоставляющего услугу, должностного лица государственного учреждения, совершенных (принятых) в ходе предоставления услуги;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) департамента или государственного учреждения, предоставляющего услугу, должностного лица департамента или государственного учреждения.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

4.4. Жалоба, поступившая в департамент или государственное учреждение, предоставляющее услугу, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

4.5. По результатам рассмотрения жалобы департаментом либо учреждением принимается одно из следующих решений:

- об удовлетворении жалобы;

- об отказе в удовлетворении жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых департаментом или государственным учреждением, предоставляющим услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения.

4.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 4.5 настоящего раздела Порядка, заявителю в электронной форме и по желанию заявителя в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.