

Регламент
по предоставлению услуги по предоставлению информации
о текущей успеваемости учащегося, ведения электронного
дневника и электронного журнала учащегося.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предметом регулирования настоящего регламента являются отношения, возникающие между родителями (законными представителями) обучающихся, подавшими заявление на оказание услуги, и Государственным бюджетным общеобразовательным учреждением лицеем №623 Выборгского района Санкт-Петербурга, находящимися в ведении исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга, реализующими основные общеобразовательные программы начального общего, основного общего, среднего полного общего образования (далее - ОУ).

1.2. Услуга по предоставлению информации о текущей успеваемости учащегося, ведению электронного дневника и электронного журнала учащегося (далее - услуга) предоставляется физическим лицам (далее - заявители). **Заявителями являются родители (законные представители) обучающихся в ГБОУ лицей №623.**

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги.

1.3.1. **В предоставлении услуги участвует ОУ**, указанные в [пункте 1.2](#) настоящего регламента:

1.3.2. Адреса, справочные телефоны для консультаций граждан и график работы исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга и организаций, участвующих в предоставлении услуги:

Информация об адресах и телефонах ОУ находится на официальном сайте Комитета по образованию: www.k-obr.spb.ru.

Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение лицей №623 имени Ивана Петровича Павлова Выборгского района Санкт-Петербурга

Адрес: 194356, Санкт-Петербург, ул. Есенина, дом 22, корпус 3, литера А.

Телефон: 517-40-02

e-mail: litsey623.ru

Комитет по образованию: 190000, Санкт-Петербург, пер. Антоненко, д. 8, тел./факс (812)576-18-76, 576-18-75, адрес электронной почты: k-obr@gov.spb.ru, официальный сайт Комитета по образованию www.k-obr.spb.ru.

Структурные подразделения администраций районов Санкт-Петербурга (далее - отделы образования), в ведении которых находятся вопросы образования: согласно [приложению 2](#) к настоящему регламенту и на официальном сайте Правительства Санкт-Петербурга www.gov.spb.ru.

В рамках информирования и оказания услуг заявителям функционирует информационный портал "Государственные услуги в Санкт-Петербурге" <http://gu.spb.ru> (далее - Портал ГУ СПб) и интернет-портал "Петербургское образование": <http://petersburgedu.ru> (далее - Портал ПО).

1.3.3. Заявители могут получить информацию об органах и организациях, указанных в [пунктах 1.3.1 - 1.3.2](#) следующими способами:

- направление запросов по адресам электронной почты, указанной в [пункте 1.3.2](#) настоящего регламента;

- на Портале ПО и Портале ГУ СПб;

- на сайтах органов (организаций), указанных в [пункте 1.3.2](#);

- по телефонам органов (организаций), указанных на сайтах органов (организаций);

- при личном обращении на прием к специалистам исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга и организаций, указанных в [пункте 1.3.2.](#)

1.4. В настоящем регламенте применены следующие термины и сокращения с соответствующими определениями:

- ОУ - государственное образовательное учреждение №623 Санкт-Петербурга;
- Отдел образования - структурное подразделение администрации района Санкт-Петербурга, в ведении которого находятся вопросы образования;
- Заявитель - родитель (законный представитель) обучающегося ГБОУ лицей №623 согласно [пункту 1.2](#) регламента;
- Портал ГУ СПб - Интернет-портал электронных услуг Санкт-Петербурга "Государственные услуги в Санкт-Петербурге" (<http://www.gu.spb.ru/>);
- Портал ПО - Интернет-ресурс, на котором реализована услуга, включающая сервис "Электронный дневник" (<http://petersburgedu.ru/>);
- Электронная услуга - услуга, предоставляемая через Портал;
- Заявление - заявление на предоставление услуги "Электронный дневник", сформированное заявителем на портале "Петербургское образование"; при формировании заявления создаются коды доступа заявителя и обучающегося ГБОУ лицея №623;
- КАИС КРО - комплексная автоматизированная информационная система каталогизации ресурсов образования, являющаяся государственной информационной системой исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга;
- Подсистема "Параграф" - автоматизированная информационная система управления ОУ "Параграф", являющаяся подсистемой КАИС КРО в ГБОУ лицей №623;
- Электронный классный журнал - приложение к подсистеме "Параграф", обеспечивающее работу с данными по освоению обучающимся образовательной программы (текущая успеваемость, пропуски, тематика уроков, домашние задания);
- Электронный дневник (далее - ЭД) - сервис портала "Петербургское образование", формирующий для пользователя Интернет-ресурс с данными из электронного классного журнала;
- Оператор - должностное лицо ГБОУ лицея №623, определенное руководителем ОУ в качестве оператора подсистемы "Параграф", в обязанность которого входит ввод персональных данных в подсистему "Параграф" и выгрузка данных из указанной подсистемы "Параграф" на портал "Петербургское образование";
- Код доступа - уникальный набор цифр, сформированный автоматически для каждого физического лица (заявителя, обучающегося в ГБОУ лицей №623), позволяющий идентифицировать его на портале "Петербургское образование".

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

2.1. Наименование услуги: "Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала учащегося в ГБОУ лицей №623".

Краткое наименование услуги: "Ведение электронного дневника и электронного журнала учащегося".

[Блок-схема](#) исполнения услуги приведена в приложении 1 к Регламенту.

2.2. Услуга предоставляется ГБОУ лицей №623.

2.3. Результатом предоставления услуги является предоставление информации о текущей успеваемости обучающегося заявителю через электронный дневник посредством ведения учителями ГБОУ лицея №623 электронного журнала обучающегося.

2.4. Срок предоставления услуги: в течение всего учебного года с сентября по июнь включительно.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление услуги:

[Закон](#) Российской Федерации от 10.07.1992 N 3266-1 "Об образовании" (Ведомости

Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, N 30);

Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных" (Российская газета, 2006, N 165);

Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Российская газета, N 247, 23.12.2009, Собрание законодательства Российской Федерации, 28.12.2009, N 52 (2 ч.), ст. 6626.);

Федеральный закон от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи";

Постановление Правительства Российской Федерации от 19.03.2001 N 196 "Об утверждении Типового положения об общеобразовательном учреждении";

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 N 1993-р "Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями" (Российская газета, N 247, 23.12.2009, Собрание законодательства Российской Федерации, 28.12.2009, N 52 (2 ч.), ст. 6626.);

Приказ Министерства Просвещения СССР от 27.12.1974 N 167 "Об утверждении инструкции о ведении школьной документации";

Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 24.02.2004 N 225 "О Комитете по образованию" (Вестник Администрации Санкт-Петербурга, 2004, N 3);

Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 07.06.2010 N 736 "О создании межведомственной автоматизированной информационной системы "Обеспечение деятельности многофункционального центра предоставления государственных услуг в Санкт-Петербурге и предоставления государственных услуг через Портал государственных услуг в Санкт-Петербурге";

Распоряжение Правительства Санкт-Петербурга от 22.03.2011 N 8-рп "О мероприятиях по переходу на предоставление исполнительными органами государственной власти Санкт-Петербурга государственных услуг в электронном виде".

2.6. Для оказания услуги заявители представляют в ГБОУ лицей №623 заявление.

Заявление об оказании услуги формируется на портале ПО или портале ГУ СПб по форме, содержащейся в приложении 3. При формировании заявления заявитель вводит свои фамилию, имя и отчество (при наличии), фамилию, имя и отчество обучающегося, сокращенное наименование ГБОУ лицея №623 (выбор из списка ОУ). Коды доступа заявителя и обучающегося формируются автоматически. После формирования заявления на портале появляется сообщение "Заявление сформировано", заявителю предлагается напечатать заявление немедленно, позже или направить заявление в электронном виде в ГБОУ лицей №623 (в этом случае печать заявления осуществляется в ГБОУ лицей №623).

2.7. Информация об услуге располагается на Портале ПО и на Портале ГУ СПб, расположенном по адресу: www.gu.spb.ru, где приводится электронная ссылка на Портал ПО, на котором создается и ведется Электронный дневник обучающегося.

2.8. Перечень документов, необходимых и обязательных для предоставления услуги в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами, способах и порядке их предоставления заявителями, в том числе в электронном виде.

При обязательном личном обращении в ГБОУ лицей №623 с заявлением об оказании услуги заявитель предоставляет заявление, сформированное на Портале ПО или Портале ГУ СПб и подписанное заявителем, и предъявляет паспорт или иной документ, удостоверяющий личность заявителя.

2.9. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, являются:

- наличие в заявлении неразборчивых записей, повреждений, не позволяющих однозначно истолковать его содержание;
- заявление, оформленное не должным образом;

- отсутствие документов, подтверждающих личность заявителя.

2.10. Основаниями для отказа в предоставлении услуги являются:

- отсутствие у заявителя права на предоставление услуги;

- обращение лица, не относящегося к категории заявителей;

- отсутствие документов, необходимых для предоставления услуги, в соответствии с пунктами 2.6 и 2.9 настоящего регламента;

- неидентичность электронной и бумажной версии заявления (несовпадение кодов доступа, фамилий, имен и отчеств заявителя и обучающегося).

Информация об отказе в предоставлении услуги сообщается заявителю в устной форме в процессе процедуры приема заявления. По требованию заявителя информация об отказе в услуге предоставляется заявителю в письменном виде в течение 7 дней со дня обращения.

Заявитель имеет право потребовать от администрации ГБОУ лица №623 уведомление об отказе в услуге с указанием причин отказа в письменной форме.

2.11. Предоставление услуги осуществляется на безвозмездной основе.

2.12. Допустимые сроки ожидания в очереди.

2.12.1. **При подаче заявления в ГБОУ лицей №623 срок ожидания не более 60 минут.**

2.13. Срок и порядок регистрации заявления о предоставлении услуги.

2.13.1. **При подаче заявления в ГБОУ лицей №623 его регистрация осуществляется в день обращения** заявителя в ОУ и отражается на портале "Петербургское образование".

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, к залу ожидания, местам для заполнения заявлений о предоставлении услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем необходимых для предоставления услуги документов:

2.14.1. Указанные помещения должны иметь площади, предусмотренные санитарными нормами и требованиями к рабочим (офисным) помещениям, где оборудованы рабочие места с использованием персональных компьютеров и копировальной техники, и места для приема посетителей, а также должны быть оборудованы стульями и столами.

2.14.2. На информационных стендах, размещаемых в местах приема граждан, и на официальном сайте Администрации Санкт-Петербурга (www.gov.spb.ru) содержится следующая информация:

наименование услуги;

перечень исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга и организаций, участвующих в предоставлении услуги;

график (режим) работы исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга и организаций, осуществляющих прием и консультации заявителей по вопросам предоставления услуги;

адреса исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга и организаций, участвующих в предоставлении услуги;

контактная информация об исполнительных органах государственной власти Санкт-Петербурга и организациях, участвующих в предоставлении услуги;

порядок предоставления услуги;

последовательность посещения заявителем исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга и организаций, участвующих в предоставлении услуги;

перечень категорий граждан, имеющих право на получение услуги;

перечень документов, необходимых для заполнения заявления при получении услуги;

образец заполнения заявления;

порядок записи на прием к должностному лицу.

2.15. Показатели доступности и качества услуги:

- услуга может быть получена заявителем через Портал "Петербургское образование";
- срок ожидания в очереди при подаче заявления указан в [пункте 2.12](#) настоящего регламента;
- сроки предоставления услуги указаны в [пункте 2.4](#) настоящего регламента;
- Информирование заявителя о ходе и результатах предоставления услуги осуществляется следующим способом:
 - по телефонам, указанным на сайтах организаций и учреждений в [пункте 1.3.2](#) настоящего регламента;
 - в письменном виде путем направления или вручения уведомлений, предусмотренных настоящим регламентом.

3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

Предоставление услуги включает в себя следующие процедуры (действия):

3.1. Прием заявления родителя (законного представителя) обучающегося с кодами доступа на предоставление услуги

3.1.1. **Юридическим фактом, являющимся основанием для начала действия, является подача в ГБОУ лицей №623 заявления на предоставление услуги, сформированного в электронном виде на Портале ПО или Портале ГУ СПб (далее - заявление), родителем (законным представителем).**

3.1.2. **Ответственным за выполнение действия является должностное лицо ГБОУ лицея №623, определенное руководителем .**

3.1.3. Заместитель по ИКТ, отвечает за прием заявлений в ОУ на оказание услуги (далее - должностное лицо, отвечающее за прием заявлений), обязано принять заявление, указанное в [п. 3.1.1](#); проверить наличие указанного в заявлении обучающегося в ГБОУ лицея №623, правомерность представления его интересов заявителем, своевременность подачи заявления (в течение месяца со дня формирования).

3.1.4. Критерий принятия решения: заявление принимается и регистрируется при условии его заполнения в соответствии с формой, приведенной на портале "Петербургское образование".

3.1.5. **Контроль выполнения действия осуществляется руководителем.**

3.1.6. Результат действия: получение заявления и указанных в заявлении кодов доступа к услуге родителя (законного представителя) и обучающегося.

3.2. Ввод кодов доступа к услуге родителя (законного представителя) и обучающегося в подсистему "Параграф" КАИС КРО

3.2.1. **Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является приобщение подлинника заявления с поставленной датой приема к личному делу обучающегося ГБОУ №623.**

3.2.2. Ответственным за выполнение действия является Заместитель по ИКТ.

3.2.3. Должностное лицо, отвечающее за прием заявлений, обязано принять указанное в [п. 3.2.1](#) копию заявления на предоставление услуги, проверить наличие данных об обучающемся и родителе (законном представителе) в подсистеме "Параграф" КАИС КРО, внести коды доступа к услуге родителя (законного представителя) и обучающегося в подсистему "Параграф" КАИС КРО в течение одного рабочего дня.

3.2.4. Критерий принятия решения: ввод кодов доступа к услуге осуществляется при наличии копии заявления, оформленного должным образом, и наличием данных об обучающемся и родителе (законном представителе) в подсистему "Параграф" КАИС КРО.

3.2.5. Способ фиксации действия: ввод информации из заявления в подсистему "Параграф" КАИС КРО.

3.2.6. **Контроль выполнения действия осуществляется заместителем руководителя ОУ по ШИС.**

3.2.7. Результат выполнения действия: заполнение полей в подсистеме "Параграф" КАИС КРО кодами доступа пользователя и обучающегося.

3.3. Ведение электронного Классного журнала

3.3.1. **Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является проведение урока (занятия) учителем.**

3.3.2. **Ответственным за выполнение действия является учитель, проводивший урок.**

3.3.3. Учитель обязан занести в день проведения урока (занятия) в электронный Классный журнал следующие данные: тему урока; отметки, полученные в течение урока; данные о пропуске урока обучающимися; домашнее задание, заданное на уроке.

3.3.4. Критерий принятия решения: ведение электронного классного журнала осуществляется при условии проведения урока (занятия).

3.3.5. Способ фиксации действия: ввод информации в приложение "Классный журнал" подсистемы "Параграф".

3.3.6. **Контроль выполнения действия осуществляется заместителем руководителя ОУ по ШИС.**

3.3.7. Результат выполнения действия: заполнение полей приложения "Классный журнал" подсистемы "Параграф" данными о проведенном уроке в соответствии с п. 3.3.3.

3.4. Выгрузка данных из подсистемы "Параграф" на портал "Петербургское образование" (далее - выгрузка данных)

3.4.1. **Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является наступление времени, указанного в журнале выгрузки (выгрузка данных проводится каждый день в соответствии с графиком).**

3.4.2. **Ответственным за выполнение действия является заместителем руководителя ОУ по ШИС.**

3.4.3. Заместителем руководителя ОУ №623 по ШИС обязан произвести выгрузку данных в ручном режиме или убедиться в ее проведении в автоматическом режиме. При наличии ошибок в отчете о выгрузке инженер обязан принять меры для их исправления и осуществить выгрузку данных повторно.

3.4.4. Критерий принятия решения: наличие данных, предназначенных для выгрузки из подсистемы "Параграф" на портал "Петербургское образование".

3.4.5. Способ фиксации действия: получение с портала "Петербургское образование" отчета о выгрузке данных.

3.4.7. Результат действия: после выгрузки данных осуществляется автоматическая передача данных из электронного классного журнала в электронный дневник обучающегося.

3.5 Ведение модуля «Расписание»

3.5.1 **Ответственным за выполнение модуля «Расписание» является лицо, функционал которого определен штатным расписанием ГБОУ лица №623.**

3.5.2. Способ фиксации действия: ввод информации в приложение "Расписание" подсистемы "Параграф".

3.5.3. **Контроль выполнения действия осуществляется заместителем руководителя ОУ №623 по ШИС.**

3.6. Ведение модуля «Библиограф»

3.6.1 Ответственным за выполнение модуля «Библиограф» является лицо, функционал которого определен штатным расписанием ГБОУ лица №623.

3.6.2. Способ фиксации действия: ввод информации в приложение " Библиограф " подсистемы "Параграф".

3.6.3. **Контроль выполнения действия осуществляется заместителем руководителя ОУ №623 по ШИС**

3.7. Ведение модуля «Материально технические ресурсы»

3.7.1 Ответственным за выполнение модуля «Материально технические ресурсы» является лицо, функционал которого определен штатным расписанием ГБОУ №623.

3.6.2. Способ фиксации действия: ввод информации в приложение «Материально технические ресурсы» подсистемы "Параграф".

3.6.3. **Контроль выполнения действия осуществляется заместителем руководителя ОУ №623 по ШИС**

3.8. Ведение модуля «Движение учащихся и сотрудников»

3.8.1 Ответственным за выполнение модуля «Движение учащихся и сотрудников» является лицо, функционал которого определен штатным расписанием ГБОУ лица №623.

3.8.2. Способ фиксации действия: ввод информации в приложение «Движение учащихся и сотрудников» подсистемы "Параграф".

3.8.3. Ответственное лицо обязано в день подачи заявления от родителей (сотрудника) о приеме на учебу /работу внести все данные в разделы «Личные дела учащихся»/ «Личные дела сотрудников» АИСУ «Параграф».

3.8.4. При увольнении сотрудника или выбытии учащегося, ответственное лицо обязано внести информацию в разделы «Движение учащихся»/ «Движение сотрудников» АИСУ «Параграф» в течении 3 дней, но не позднее 30 числа текущего месяца.

3.8.5. **Контроль выполнения действия осуществляется заместителем руководителя ОУ №623 по ШИС**

3.9. Проведение обновлений и сопровождения АСУ «Параграф»

3.9.1. **Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является получение из Комитета по образованию указания проведения действия.**

3.9.2. **Ответственным за выполнение действия является заместителем руководителя ГБОУ лица №623 по ШИС.**

3.9.3. Инженер обязан произвести архивацию баз данных «Параграфа», отключить всех пользователей системы и в монопольном режиме провести обновление до соответствующей версии. Убедиться в ее проведении. При наличии ошибок, заместителем руководителя ОУ №623 по ШИС обязан принять меры для их исправления и осуществить обновление повторно.

3.9.4. Критерий принятия решения: проверка данных указанных в инструкции по обновлению.

3.9.5. Способ фиксации действия: письменное или устное сообщение о проведении действия заместителю руководителя ОУ №623 по ШИС.

4. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА СОВЕРШЕНИЕМ ДЕЙСТВИЙ И ПРИНЯТИЕМ РЕШЕНИЙ

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по предоставлению услуги, осуществляется директором ГБОУ лица №623, в которое обратился заявитель.

4.2. Директор ГБОУ лица №623 и должностные лица, назначенные руководителем ОУ ответственными за сопровождение услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема документов, соответствие результатов рассмотрения документов требованиям законодательства Российской Федерации, принятие мер по проверке представленных документов, соблюдение сроков, порядка предоставления услуги, подготовки отказа в предоставлении услуги, за соблюдение сроков и порядка выдачи документов. Персональная ответственность руководителя ОУ и должностных лиц, назначенных руководителем ОУ ответственными за сопровождение услуги, закрепляются в должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОУ И ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ОУ, ПРИНИМАЕМЫХ (ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ) В ХОДЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) должностных лиц и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления услуги. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не исключает возможность обжалования действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги, в судебном порядке. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не является для заявителей обязательным.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются: незаконные, необоснованные действия должностных лиц (истребование документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами, нарушение сроков рассмотрения заявления о предоставлении услуги); бездействие должностных лиц (оставление заявления о предоставлении услуги без рассмотрения); решения должностных лиц об отказе в приеме и рассмотрении документов, об отказе в предоставлении услуги; решение должностных лиц о приостановлении и(или) прекращении предоставления услуги.

5.3. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования являются письменные либо устные (при личном приеме) обращения (жалобы) заявителей в исполнительные органы государственной власти Санкт-Петербурга и организации, участвующие в предоставлении услуги.

5.4. Обращения (жалобы), поступившие в исполнительные органы государственной власти Санкт-Петербурга и организации, участвующие в предоставлении услуги, подлежат рассмотрению в порядке, установленном положениями действующего законодательства.

5.5. Письменное обращение (жалоба) в обязательном порядке должно содержать: наименование государственного органа, в который направляется обращение (жалоба), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, для юридического лица - полное наименование;

адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

суть обращения (жалобы);

иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить;

в случае необходимости в подтверждение своих доводов к обращению (жалобе) могут прилагаться документы и материалы либо их копии;

подпись заявителя и дату.

5.6. Личный прием заявителей в исполнительных органах государственной власти Санкт-Петербурга и организациях, участвующих в предоставлении услуги, проводится руководителями и уполномоченными должностными лицами. Информация о местах приема граждан и времени его осуществления доводится до сведения граждан по справочным телефонам, указанным в [пункте 1.3](#) Регламента, а также посредством размещения информации на официальном сайте Администрации Санкт-Петербурга www.gov.spb.ru и на информационных стендах, расположенных в местах приема граждан.

5.7. Основаниями для оставления обращения (жалобы) без ответа являются:

отсутствие адреса заявителя, направившего обращение (жалобу), по которому должен быть направлен ответ;

отсутствие указания на фамилию заявителя, направившего обращение (жалобу);

ответ по существу поставленного в обращении (жалобе) вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

В случае поступления обращения (жалобы), в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение (жалоба) может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, и гражданину, направившему обращение (жалобу), должно быть сообщено о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст обращения (жалобы) не поддается прочтению, ответ на него не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения (жалобы) сообщается гражданину, направившему обращение (жалобу), если его фамилия и адрес поддаются прочтению.

В случае если в обращении (жалобе) гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения (жалобы) и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение (жалобу).

В случае оставления обращения (жалобы) без ответа по существу поставленных в нем вопросов заявителю, направившему обращение (жалобу), сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо о переадресации обращения.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение (жалобу) в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу.

5.8. Заявители имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения (жалобы). Исполнительные органы государственной власти Санкт-Петербурга и их должностные лица обязаны предоставить заявителю возможность ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы, если не имеется установленных федеральным законодательством ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах, материалах. При этом документы, ранее поданные заявителями в исполнительные органы государственной власти Санкт-Петербурга и организации, участвующие в предоставлении услуги, выдаются по их просьбе в виде выписок или копий.

5.9. Наименование вышестоящих органов государственной власти и должностных лиц, которым может быть адресовано обращение (жалоба) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке: Комитет по образованию.

5.10. Номера телефонов и адреса электронной почты, по которым можно сообщить о нарушении должностным лицом положений Регламента, указаны в [пункте 1.3.2](#) Регламента.

5.11. Срок рассмотрения обращения (жалобы), поступившего в установленном

порядке, не должен превышать тридцати дней со дня регистрации обращения. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения (жалобы) может быть продлен, но не более чем на тридцать дней, при этом необходимо уведомить о продлении срока рассмотрения обращения гражданина, его направившего. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного государственного органа или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

КонсультантПлюс: примечание.

Текст пункта 5.12 дан в соответствии с официальным текстом документа.

5.12. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования являются: признание обращения (жалобы) обоснованным (информирование заявителя о результате рассмотрения обращения (жалобы) и направление в организации, участвующие в предоставлении услуги, требования об устранении выявленных нарушений, о привлечении к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации должностного лица, ответственного за действия (бездействие); признание обращения (жалобы) необоснованным (направление заявителю письменного мотивированного отказа в удовлетворении

