

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБОУ СОШ № 254
с углубленным изучением
английского языка Кировского
района Санкт-Петербурга

/Большакова И.В./

приказ № 153 от 25.08.2016 г



РЕГЛАМЕНТ

по предоставлению Государственным бюджетным общеобразовательным учреждением средней общеобразовательной школой № 254 с углубленным изучением английского языка Кировского района Санкт-Петербурга услуги по предоставлению информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего (полного) общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена, а также информации об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена

(с изменениями на 24 июня 2016 года)

Санкт-Петербург

2016

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего регламента являются отношения, возникающие между получателями услуги и Государственным бюджетным общеобразовательным учреждением № 254 с углубленным изучением английского языка Кировского района Санкт-Петербурга в связи с предоставлением информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего (полного) общего образования, в том числе в форме единого государственного экзамена (далее – ЕГЭ), а также информации из базы данных Санкт-Петербурга об участниках ЕГЭ и о результатах ЕГЭ.

1.2. Получателями услуги являются несовершеннолетние граждане, их родители (законные представители) (далее – получатели услуг).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги.

1.3.1. В предоставлении услуги участвуют:

- Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение № 254 с углубленным изучением английского языка Кировского района Санкт-Петербурга (далее – ГБОУ).
- Государственное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования центр повышения квалификации специалистов Санкт-Петербурга "Региональный центр оценки качества образования и информационных технологий" (далее - РЦОКОиИТ).

1.3.2. Информация о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего (полного) общего образования, в том числе в форме ЕГЭ размещена на официальных сайтах ГБОУ, Администрации Кировского района Санкт-Петербурга. Информация о результатах ЕГЭ размещена на официальном сайте РЦОКОиИТ.

В рамках информирования и оказания услуг получателю услуги функционирует интернет-портал «Государственные услуги в Санкт-Петербурге» (www.gu.spb.ru) (далее – Портал).

Перед предоставлением государственной услуги обращение заявителей в иные органы (организации) не требуется.

1.3.3. В целях доступности получения информации о порядке предоставления государственной услуги для лиц со стойким нарушением функции зрения ИОГВ Санкт-Петербурга обеспечивается выполнение информации на официальных сайтах крупным шрифтом на контрастном фоне (белом или желтом).

1.4. В рамках услуги предоставляется следующая информация:

– общедоступная – информация, которая может использоваться любыми лицами по их усмотрению при соблюдении установленных федеральными законами ограничений в отношении распространения такой информации;

– конфиденциальная – информация, требование к которой не передавать такую информацию третьим лицам без согласия ее обладателя является обязательным для выполнения лицом, получившим доступ к определенной информации.

Формой предоставления общедоступной информации является размещение документов, схем, рекомендаций на официальных сайтах ГБОУ, РЦОКОиИТ.

Формой предоставления конфиденциальной информации является информация на запрос заявителя при предоставлении паспортных данных.

1.5. Информация о месте нахождения, справочных телефонах, адреса сайта, адреса электронной почты Администрации Кировского района Санкт-Петербурга, содержится в приложении 2 к настоящему регламенту, информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресах сайтов, адресах электронной почты

образовательных учреждений, размещенных на территории Санкт-Петербурга, содержится на сайтах ИОГВ и на сайте Комитета по образованию: www.k-obr.spb.ru.

РЦОКОиИТ: Вознесенский пр., д.34 А, Санкт-Петербург, 190068, график работы: с понедельника по четверг с 9-00 до 18-00, по пятницам с 9-00 до 17-00, перерыв на обед с 13-00 до 14-00, выходные дни – суббота и воскресенье.

Телефон для справок: 576-34-38, 576-34-40, факс 576-34-38.

Интернет-сайт: www.ege.spb.ru.

Адрес электронной почты: ege@spb.edu.ru.

2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги: предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего (полного) общего образования, в том числе в форме ЕГЭ, а также предоставление информации из базы данных Санкт-Петербурга об участниках ЕГЭ и о результатах ЕГЭ.

Краткое наименование услуги: предоставление информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации и информации из базы данных ЕГЭ.

Блок-схема предоставления услуги приведена в приложении 1 к регламенту.

2.2. Предоставление услуги осуществляется ГБОУ, РЦОКОиИТ.

2.3. Результатом предоставления услуги является получение заявителем информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего (полного) общего образования, в том числе в форме ЕГЭ, а также информации из базы данных Санкт - Петербурга об участниках ЕГЭ и о результатах ЕГЭ (далее - информация).

2.4. Услуга предоставляется в режиме реального времени или по запросам заявителей.

Получение результатов экзаменов от организации, уполномоченной Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки (далее – Рособрнадзор) на организационное и технологическое обеспечение организации и проведения ЕГЭ: для экзаменов досрочного и основного этапа – в течение 3 дней с момента опубликования Рособрнадзором распоряжения об установлении минимального балла, подтверждающего освоение программ среднего (полного) общего образования по каждому общеобразовательному предмету, для экзаменов дополнительного этапа – в течение 8 дней после дня проведения экзамена по каждому общеобразовательному предмету.

2.5. Предоставление услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- [Законом 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);

- [Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных"](#) ("Российская газета", 29.07.2006, N 165);

- [Федеральным законом от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации"](#) ("Российская газета", 29.07.2006, N 165);

- [Федеральным законом от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи"](#) ("Российская газета", 08.04.2011, N 75);

- [постановлением Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 N 478 "О единой](#)

[системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет](#)" ("Собрание законодательства Российской Федерации", 2009 год, N 25, ст.3061);

- [приказом Министерства образования и науки РФ от 03.12.1999 N 1075 "Об утверждении Положения о государственной \(итоговой\) аттестации выпускников IX и XI\(XII\) классов общеобразовательных учреждений Российской Федерации"](#) ("Российская газета", 05.07.2000 N 129);

- [приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 28.11.2008 N 362 "Об утверждении Положения о формах и порядке проведения государственной \(итоговой\) аттестации обучающихся, освоивших основные общеобразовательные программы среднего \(полного\) общего образования"](#) ("Российская газета", 2009, N 4839);

- [приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 24.02.2009 N 57 "Об утверждении Порядка проведения единого государственного экзамена"](#) ("Российская газета", 2009, N 4839);

- [Порядком проведения государственного выпускного экзамена, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 03.03.2009 N 70 "Об утверждении Порядка проведения государственного выпускного экзамена"](#) ("Российская газета", 24.04.2009, N 73);

- [приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.04.2009 N 133 "Об утверждении порядка формирования и ведения федеральных баз данных и баз данных субъектов Российской Федерации об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена, обеспечения их взаимодействия и доступа к содержащейся в них информации"](#) ("Российская газета", 2009, N 4947);

- [приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.03.2010 N 170 "О внесении изменений в порядок проведения единого государственного экзамена, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 24.02.2009 N 57"](#) ("Российская газета", 10.08.2010, N 176);

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

- [постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 26.08.2008 N 1078 "Об администрациях районов Санкт-Петербурга"](#) ("Информационный бюллетень Администрации Санкт-Петербурга", N 37, 29.09.2008);

- [постановлением 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"](#) ("Информационный бюллетень Администрации Санкт-Петербурга", 28.06.2010, N 24);

- [распоряжением 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](#)" ("Вестник Администрации Санкт-Петербурга", 24.04.2011, N 4).

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления услуги, отсутствует. Для рассмотрения вопроса о предоставлении услуги заявитель обращается в ГБОУ посредством сети Интернет.

2.7. Предоставление услуги осуществляется на безвозмездной основе.

2.8. Оснований для приостановления предоставления услуги либо отказа в предоставлении услуги не предусмотрено.

Лицам со стойким нарушением функции зрения обеспечивается создание условий доступности услуг в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами, в частности, обеспечивается получение в доступной для них форме информации о правилах предоставления государственной услуги, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий: обеспечивается выполнение информации на Портале, на официальных сайтах ИОГВ, в Сводном реестре государственных услуг крупным шрифтом на контрастном фоне (белом или желтом).

2.9. Форма заявления, заполнение которого заявителем необходимо при получении услуги, указана в приложении 3 к настоящему регламенту.

2.10. К информации, предоставляемой при предоставлении услуги, относится следующая информация:

- формы государственной (итоговой) аттестации, категории ее участников, их права и обязанности, порядок проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, а также организации системы общественного наблюдения и контроля;
- сроки проведения государственной (итоговой) аттестации по каждому общеобразовательному предмету (в том числе досрочной и в дополнительные сроки);
- единое расписание и продолжительность проведения ЕГЭ, порядок участия разных категорий выпускников в ЕГЭ и государственном выпускном экзамене (далее - ГВЭ);
- порядок формирования и ведения базы данных об участниках ЕГЭ в Санкт-Петербурге;
- адреса сайтов в сети Интернет, электронной почты и телефонов горячей линии Рособнадзора, организации, уполномоченной Рособнадзором на организационное и технологическое обеспечение организации и проведения ЕГЭ;
- расположение в Санкт-Петербурге мест регистрации участников ЕГЭ, пунктов проведения ЕГЭ;
- сроки подачи и рассмотрения апелляций по результатам ЕГЭ, ГВЭ и государственной (итоговой) аттестации;
- сроки и порядок обработки экзаменационных работ участников ЕГЭ и проверки ответов участников ЕГЭ на задания экзаменационной работы с развернутым ответом;
- сроки и порядок ознакомления участников ЕГЭ с результатами ЕГЭ по каждому общеобразовательному предмету, результатами проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего образования, с использованием механизмов независимой оценки знаний (далее - ГИА) путем создания территориальных экзаменационных комиссий, в том числе с решениями государственной экзаменационной комиссии, региональной экзаменационной комиссии и конфликтной комиссии Санкт-Петербурга по вопросам изменения и (или) отмены результатов ГИА;
- порядок оформления и выдачи свидетельств о результатах ЕГЭ участникам ЕГЭ;

- порядок выдачи удостоверений общественным наблюдателям в период проведения государственной (итоговой) аттестации;
- сведения из базы данных Санкт-Петербурга об участниках ЕГЭ и о результатах ЕГЭ;
- сведения из базы данных Санкт-Петербурга об участниках и о результатах ГИА;
- о замене бланка свидетельства о результатах ЕГЭ в случае технической ошибки при распечатке в РЦОКОиИТ;
- о возможности получения дубликата свидетельства о результатах ЕГЭ в случае утраты подлинника;
- перечень учреждений, участвующих в исполнении государственной услуги.

2.11. Показатели доступности и качества предоставления услуги являются:

- достоверность информации о предоставляемой услуге;
- возможность получения услуги средствами сети Интернет;
- наличие страницы сайта ГБОУ с размещенной информацией;
- обновление информации об услуге не реже 1 раза в 3 месяца.

2.12. Особенности предоставления услуги в электронной форме:

2.12.1. Заявитель имеет право с помощью сети Интернет направить в ГБОУ заявление о предоставлении информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего (полного) общего образования, в том числе в форме ЕГЭ и о результатах ЕГЭ.

2.12.2. Заявитель имеет возможность получения услуги в электронной форме в соответствии с этапами предоставления услуги в электронном виде, перечисленными в [распоряжении 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"](#)

2.12.3. Содержание этапов перехода на предоставление услуги в электронном виде и сроки их реализации.

2.12.3.1. Содержание 1-го этапа: размещение информации об услуге в Сводном реестре государственных услуг и на Едином портале государственных услуг. Срок реализации 1-го этапа до 01.12.2010.

2.12.3.2. Содержание 2-го этапа: размещение на Едином портале государственных услуг форм заявлений и иных документов, необходимых для получения соответствующих услуг, и обеспечение доступа к ним для копирования и заполнения в электронном виде. Срок реализации 2-го этапа до 01.01.2011.

2.12.3.3. Содержание 3-го этапа: обеспечение возможности для заявителей в целях получения услуги представлять документы в электронном виде с использованием Единого портала государственных услуг. Срок реализации 3-го этапа до 01.07.2012.

2.12.3.5*. Содержание 4-го этапа: обеспечение возможности для заявителей осуществлять с использованием Единого портала государственных услуг мониторинг хода предоставления услуги.

* Нумерация соответствует оригиналу. - Примечание изготовителя базы данных. Срок реализации 4-го этапа до 01.03.2013.

2.12.3.6. Содержание 5-го этапа: обеспечение возможности получения результатов предоставления услуги в электронном виде на Едином портале государственных услуг, если это не запрещено федеральным законом.
Срок реализации 5-го этапа до 01.01.2014.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения процедур в электронной форме

3.1. Выполнение действий в рамках предоставления услуги осуществляется работниками ГБОУ в соответствии с должностными обязанностями.

Предоставление услуги включает в себя следующие процедуры:

- предоставление информационных материалов на официальном сайте ГБОУ или РЦОКОиИТ в режиме реального времени;
- предоставление информационных материалов по заявлению заявителя, поступившему в ГБОУ или РЦОКОиИТ посредством сети Интернет, в том числе посредством Портала.

3.2. Предоставление информационных материалов на официальном сайте ГБОУ в режиме реального времени.

3.2.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала процедуры, является событие или действие, с которым связана необходимость размещения информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего (полного) общего образования, в том числе в форме ЕГЭ, и о результатах ЕГЭ в ГБОУ.

3.2.2. Лицами, ответственными за выполнение процедуры, являются ответственные лица ГБОУ, подготавливающие и размещающие информацию на официальном сайте, назначенные приказом руководителя ГБОУ.

3.2.3. В рамках настоящей процедуры ответственные лица ГБОУ размещают информацию и обеспечивают бесперебойное функционирование официального сайта ГБОУ.

Ответственное лицо – работник ГБОУ в случае необходимости обновляет данные на официальном сайте в течение 30 дней с момента опубликования новых информационных материалов.

Информация о результатах ЕГЭ размещается на сайте РЦОКОиИТ в течение 1 дня после получения результатов экзаменов от организации, уполномоченной Рособрнадзором на организационное и технологическое обеспечение организации и проведения ЕГЭ: для экзаменов досрочного и основного этапа – в течение 3 дней с момента опубликования Рособрнадзором распоряжения об установлении минимального балла, подтверждающего освоение программ среднего (полного) общего образования по каждому общеобразовательному предмету, для экзаменов дополнительного этапа – в течение 8 дней после дня проведения экзамена по каждому общеобразовательному предмету.

В случае изменения информации о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресе сайта, адресе электронной почты ГБОУ ответственное лицо – работник ГБОУ направляет информацию об изменениях в Администрацию Кировского района Санкт-Петербурга в течение 15 дней с момента изменения информации.

3.2.4. Критерием принятия решения о предоставлении информационных материалов на официальном сайте ГБОУ в режиме реального времени является изменение информации, указанной в пункте 2.10 настоящего Регламента.

3.2.5. Результатом процедуры является получение информации несовершеннолетними гражданами, их родителями (законными представителями).

3.2.6. Способ фиксации результата выполнения процедуры: размещение на официальном сайте ГБОУ информации о порядке проведения государственной (итоговой)

аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего (полного) общего образования, в том числе в форме ЕГЭ, и о результатах ЕГЭ.

3.2.7. Руководитель ГБОУ осуществляет контроль за своевременностью обновления информации об услуге и информирования Администрации Кировского района Санкт-Петербурга в случае изменения данных о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресе сайта, адресе электронной почты ГБОУ.

3.3. Предоставление информации по заявлению заявителя, поступившему в ГБОУ посредством сети Интернет, включает следующие действия:

- прием и регистрацию заявления заявителя в электронной форме;
- рассмотрение обращения заявителя и подготовка ответа на обращение.

3.3.1. Прием и регистрация заявления заявителя посредством сети Интернет.

3.3.1.1. Юридическим фактом для начала процедуры является обращение заявителя, поступившее в ГБОУ посредством сети Интернет, в том числе посредством Портала.

3.3.1.2. Лицами, ответственными за выполнение процедуры, являются должностные лица ГБОУ.

3.3.1.3. Ответственное лицо ГБОУ регистрирует заявление заявителя в течение 3 дней со дня поступления заявления.

3.3.1.4. Критерием принятия решения является поступление заявления, составленного по форме, указанной в приложении 3 к настоящему регламенту.

3.3.1.5. Результатом настоящего действия является регистрация заявления заявителя ответственным лицом ГБОУ. Уведомление о сроках регистрации и рассмотрении обращения не направляется.

3.3.1.6. Способ фиксации результата выполнения процедуры: регистрация заявления в журнале учета обращений. Форма журнала учета обращений заявителей представлена в приложении 4 к регламенту.

3.3.1.7. Контроль за исполнением процедуры осуществляет руководитель ГБОУ.

3.3.2. Рассмотрение обращения и подготовка необходимой информации.

3.3.2.1. Юридическим фактом для начала процедуры является регистрация заявления заявителя должностным лицом ГБОУ.

3.3.2.2. Лицами, ответственными за выполнение процедуры, являются должностные лица ГБОУ.

3.3.2.3. Ответственное лицо по обращению заявителя, поступившее в ГБОУ, направляет ответ заявителю по электронному адресу в течение 15 дней со дня обращения заявителя.

3.3.2.4. Критерием принятия решения о предоставлении информационных материалов ГБОУ является содержание вопросов, поставленных в заявлении, оценка возможности дать ответ на поставленный вопрос в соответствии с законодательством.

3.3.2.5. Результатом настоящего действия является получение заявителем ответа, содержащего запрашиваемую информацию, по электронной почте.

3.3.2.6. Способ фиксации результата выполнения процедуры: регистрация ответа на обращение заявителя в журнале учета обращений.

3.3.2.7. Контроль за исполнением процедуры осуществляют руководители ГБОУ.

4. Формы контроля за исполнением услуги

4.1. Текущий контроль за исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием решений ответственными лицами.

4.1.1. Руководитель ГБОУ осуществляет контроль за:

– своевременностью обновления информации об услуге и информирования Администрации Кировского района Санкт-Петербурга в случае изменении данных о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресе сайта, адресе электронной почты ГБОУ;

– полнотой и достоверностью информации, размещенной на сайте ГБОУ.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления услуги.

Должностное лицо Администрации Кировского района Санкт-Петербурга не реже 1 раза в 3 месяца получает от руководителя образовательного учреждения данные об изменении информации, размещенной на сайте образовательного учреждения.

4.3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги.

Руководитель ГБОУ несет ответственность за:

- отсутствие сайта образовательного учреждения;
- несвоевременное обновление информации об услуге;
- недостоверность информации, размещенной на сайте ГБОУ.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) ГБОУ, а также должностных лиц ГБОУ

5.1. Жалоба подается в ГБОУ в письменной форме на бумажном носителе или в электронном виде.

Жалоба может быть направлена по почте, через Санкт-Петербургское государственное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных услуг" (далее - МФЦ), посредством Портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2. Жалоба должна содержать:

а) наименование ГБОУ, должностного лица ГБОУ, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) ГБОУ, должностного лица ГБОУ) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) ГБОУ, должностного лица ГБОУ. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.3. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

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

5.5. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.3 настоящего Регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.6. Жалоба рассматривается ГБОУ, предоставляющим услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) ГБОУ, его должностного лица. В случае если обжалуются решения руководителя ГБОУ, жалоба подается в Комитет по образованию и рассматривается им в установленном порядке.

5.7. В случае если в компетенцию ГБОУ не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями 5.6 настоящего Регламента, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанное ГБОУ направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

5.8. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в ГБОУ или Комитет по образованию в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и Комитетом по образованию (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.9. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

а) нарушение срока предоставления государственной услуги;

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

в) затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Санкт-Петербурга.

5.10. Жалоба, поступившая в ГБОУ, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.11. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с [частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 30.12.2004 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"](#) ГБОУ принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта ГБОУ.

При удовлетворении жалобы ГБОУ принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений.

5.12. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

5.13. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование ГБОУ, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.14. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом ГБОУ.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица ГБОУ, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.15. ГБОУ отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с установленными требованиями в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.16. ГБОУ вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

БЛОК-СХЕМА

последовательности действий при предоставлении услуги по предоставлению информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего (полного) общего образования, в том числе в форме ЕГЭ, информации из базы данных Санкт-Петербурга об участниках ЕГЭ и о результатах ЕГЭ



Информация о месте нахождения, справочных телефонах, адресах сайтов, адресах электронной почты исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга

№	Исполнительные органы государственной власти Санкт-Петербурга	Почтовый адрес	Телефон	Адрес сайта	Адрес электронной почты
1.	Кировский район	198095, Санкт-Петербург, пр. Стачек, д.18	252-21-77	http://www.gov.spb.ru/gov/admin/terr/reg_kirovsk	tukir@gov.spb.ru

**Форма заявления
с указанием перечня интересующих вопросов при обращении в ГБОУ № 254
за информацией о порядке проведения государственной (итоговой)
аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы
основного общего и среднего (полного) общего образования, в том числе
в форме единого государственного экзамена,
а также о результатах единого государственного экзамена**

Руководителю ГБОУ СОШ № 254
с углубленным изучением английского языка
(наименование ГБОУ)
Кировского района
Санкт-Петербурга
Большаковой Ирине Владимировне
(ФИО руководителя)
(ФИО заявителя)
(Адрес места жительства)

Заявление

Я, _____
(ФИО заявителя)

прошу предоставить информацию о _____
(содержание вопроса заявителя в соответствии с п.2.10 регламента)

Дата _____ Подпись _____

Контактный телефон _____

Форма журнала учета обращений граждан

№ п/п	Дата регистрации заявления	ФИО заявителя	Электронный адрес заявителя	Содержание вопроса	Должностное лицо ГБОУ, ответственное за подготовку ответа заявителю	Дата регистрации ответа заявителю