



УТВЕРЖДЕН
директор ГБОУ школа №39
И.И. Щепихина
приказ №106 от 15.12.2011

РЕГЛАМЕНТ

по предоставлению Государственным бюджетным общеобразовательным учреждением средней общеобразовательной школой №39 Невского района Санкт-Петербурга, находящимся в ведении Администрации Невского 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 из базы данных Санкт-Петербурга об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена

САНКТ-ПЕТЕРБУРГ
2011

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предметом регулирования настоящего регламента являются отношения, возникающие между получателями услуги и Государственным бюджетным общеобразовательным учреждением средней общеобразовательной школой №39 Невского района Санкт-Петербурга (далее – ГБОУ школа №39), находящимся в ведении Администрации Невского 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:

- ГБОУ школа №39;

- 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, а также информации из базы данных Санкт-Петербурга об участниках ЕГЭ и о результатах ЕГЭ размещена на официальных сайтах ГБОУ школы №39, РЦОКОиИТ, исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга, в ведении которых находятся ГБОУ школа №39. 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).

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 школы №39, РЦОКОиИТ.

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

1.5. Информация о месте нахождения, справочных телефонах, адресах сайтов, адресах электронной почты исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга, в ведении которых находится ГБОУ школа №39, содержится в приложении 2 к настоящему регламенту, информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресе сайта, адресе электронной почты ГБОУ школы №39, размещенного на территории Санкт-Петербурга, содержится на сайтах Администрации Невского района, и на сайте Комитета по образованию: www.k-obr.spb.ru.

Информация о месте нахождения, справочных телефонах, адресах сайтов, адресах электронной почты Администраций районов Санкт-Петербурга приведены в приложении 2 к регламенту.

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.

2.1. 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 школой №39, находящимся в ведении исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга, 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 № 3266-1 «Об образовании» («Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации», 1992, № 30);

– Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», 05.05.2006, № 95);

– Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета», 29.07.2006, № 165);

– Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета», 29.07.2006, № 165);

- Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» («Российская газета», 08.04.2011, № 75);

- постановлением Правительства Российской Федерации от 15 .06.2009 № 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 г., № 25, ст. 3061);
- Приказом Министерства образования и науки РФ от 03.12.1999 № 1075 «Об утверждении Положения о государственной (итоговой) аттестации выпускников IX и XI (XII) классов общеобразовательных учреждений Российской Федерации» («Российская газета», 05.07.2000 № 129);
 - приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 28.11.2008 № 362 «Об утверждении Положения о формах и порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные общеобразовательные программы среднего (полного) общего образования» («Российская газета», 2009, № 4839);
 - приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 24.02.2009 № 57 «Об утверждении Порядка проведения единого государственного экзамена» («Российская газета», 2009, № 4839);
 - Порядком проведения государственного выпускного экзамена, утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 03.03.2009 № 70 «Об утверждении Порядка проведения государственного выпускного экзамена» («Российская газета», 24.04.2009, № 73);
 - приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.04.2009 № 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, № 4947);
 - приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.03.2010 № 170 «О внесении изменений в порядок проведения единого государственного экзамена, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 24.02.2009 № 57» («Российская газета», 10.08.2010, № 176);
 - постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 24.02.2004 № 225 «О Комитете по образованию» («Вестник Администрации Санкт-Петербурга», 2004, №3);
 - постановление Правительства Санкт-Петербурга от 26.08.2008 № 1078 «Об администрациях районов Санкт-Петербурга» («Информационный бюллетень Администрации Санкт-Петербурга», № 37, 29.09.2008);
 - постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 07.06.2010 № 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, № 24);
 - распоряжением Правительства Санкт-Петербурга от 22.03.2011 № 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, № 4).
- 2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления услуги, отсутствует. Для рассмотрения вопроса о предоставлении услуги заявитель обращается в ГБОУ школу №39У, РЦОКОиИТ посредством сети Интернет, в том числе посредством Портала.
- 2.7. Предоставление услуги осуществляется на безвозмездной основе.
- 2.8. Оснований для приостановления предоставления услуги либо отказа в предоставлении услуги не предусмотрено.
- 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 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 Портала направить в ГБОУ школу №39, РЦОКОиИТ 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, а также предоставлении информации из базы данных Санкт-Петербурга об участниках 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 №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.

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.

3.1. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ

3.1. Выполнение действий в рамках предоставления услуги осуществляется работниками ГБОУ школы №39 в соответствии с должностными обязанностями.

Предоставление услуги включает в себя следующие процедуры:

-предоставление информационных материалов на официальном сайте ГБОУ школы №39 или РЦОКОиИТ в режиме реального времени;

-предоставление информационных материалов по заявлению заявителя, поступившего в ГБОУ школу №39 или РЦОКОиИТ посредством сети Интернет, в том числе посредством Портала.

3.2. Предоставление информационных материалов на официальном сайте ГБОУ школа №39 или РЦОКОиИТ 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, а также информации из базы данных Санкт – Петербурга об участниках ЕГЭ и о результатах ЕГЭ в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории Санкт-Петербурга.

3.2.2. Лицами, ответственными за выполнение процедуры, являются ответственные лица ГБОУ школы №39, РЦОКОиИТ, подготавливающие и размещающие информацию на официальном сайте, назначенные приказом руководителя учреждения.

3.2.3. В рамках настоящей процедуры ответственные лица ГБОУ школы №39, РЦОКОиИТ, размещают информацию и обеспечивают бесперебойное функционирование:

-официального сайта ГБОУ школа №39;

- официального сайта РЦОКОиИТ.

Ответственное лицо – работник ГБОУ школы №39, РЦОКОиИТ 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 школы №39 ответственное лицо – работник ГБОУ школы №39 направляет информацию об изменениях в исполнительный орган государственной власти Санкт-Петербурга, в ведении которого находится ГБОУ школа №39, в течение 15 дней с момента изменения информации.

В случае изменения информации о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресе сайта, адресе электронной почты РЦОКОиИТ ответственное лицо – работник РЦОКОиИТ направляет информацию об изменениях в Комитет по образованию в течение 15 дней с момента изменения информации.

3.2.4. Критерием принятия решения о предоставлении информационных материалов на официальном сайте ГБОУ школы №39, РЦОКОиИТ 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 школы №39, РЦОКОиИТ 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.

3.2.7. Директор ГБОУ школы №39, РЦОКОиИТ осуществляют контроль за своевременностью обновления информации об услуге и информирования исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга, в ведении которых находится ГБОУ школа №39, в случае изменения данных о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресе сайта, адресе электронной почты ГБОУ школы №39.

3.3. Предоставление информации по заявлению заявителя, поступившему в ГБОУ школу №39 или РЦОКОиИТ посредством сети Интернет, в том числе посредством Портала, 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, в том числе посредством Портала.

3.3.1.1. Юридическим фактом для начала процедуры является обращение заявителя, поступившее в ГБОУ школу №39 или РЦОКОиИТ посредством сети Интернет, в том числе посредством Портала.

3.3.1.2. Лицами, ответственными за выполнение процедуры, являются должностные лица ГБОУ школы №39 или РЦОКОиИТ.

3.3.1.3. Ответственное лицо ГБОУ школы №39 или РЦОКОиИТ 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 школы №39 или РЦОКОиИТ. 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 директор ГБОУ школы №39 или руководитель РЦОКОиИТ.

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 школы №39 или РЦОКОиИТ.

3.3.2.2. Лицами, ответственными за выполнение процедуры, являются должностные лица ГБОУ школы №39 или РЦОКОиИТ.

3.3.2.3. Ответственное лицо по обращению заявителя, поступившее в ГБОУ школу №39 или РЦОКОиИТ, направляет ответ заявителю по электронному адресу или посредством Портала в течение 15 дней со дня обращения заявителя.

3.3.2.4. Критерием принятия решения о предоставлении информационных материалов ГБОУ школой №39 или РЦОКОиИТ 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 или посредством Портала.

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 директор ГБОУ школы №39, РЦОКОиИТ.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА

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. Должностное лицо исполнительного органа государственной власти Санкт-Петербурга, в ведении которого находится образовательное учреждение, осуществляет контроль за наличием сайтов в образовательных учреждениях, находящихся в ведении исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга.

4.1.2. Директор ГБОУ школы №39 осуществляет контроль за:

- своевременностью обновления информации об услуге и информирования исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга, в ведении которых находится ОУ в случае изменения данных о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресе сайта, адресе электронной почты ГБОУ школы №39;

- полнотой и достоверностью информации, размещенной на сайте ГБОУ школы №39.

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 Невского района Санкт-Петербурга, в ведении которого находится ГБОУ школа №39, не реже 1 раза в 3 месяца получает от директора ГБОУ школы №39 данные об изменении информации, размещенной на сайте ГБОУ школы №39.

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

Директор ГБОУ школы №39 несет ответственность за:

- отсутствие сайта ГБОУ школы №39;
- несвоевременное обновление информации об услуге;
- недостоверность информации, размещенной на сайте ГБОУ школы №39.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ГБОУ ШКОЛЫ №39 И ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ГБОУ ШКОЛЫ №39, ПРИНИМАЕМЫХ (ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ) В ХОДЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

5.1. Получатели услуги имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является:

- отсутствие информации на сайте ГБОУ школы №39;
- неполнота и недостоверность информации на сайте ГБОУ школы №39.

5.3. Письменное обращение 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.

5.4. Основаниями для оставления обращения без ответа являются:

- отсутствие почтового адреса (адреса электронной почты) заявителя, направившего обращение, по которому должен быть направлен ответ;

- отсутствие указания на фамилию заявителя, направившего обращение;

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

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

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес (адрес электронной почты) поддаются прочтению.

В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или

обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае оставления обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов заявителю, направившему обращение, 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 вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу.

5.5. В удовлетворении жалобы может быть отказано в следующих случаях:

5.5.1. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.5.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.5.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес (адрес электронной почты) поддаются прочтению.

5.6. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление от заявителя жалобы (претензии) на бумажном носителе (в электронном виде) директору ГБОУ школы №39, в Администрацию района Санкт-Петербурга, в Комитет по образованию.

5.7. Заинтересованные лица имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения (жалобы) от отделов образования администраций районов Санкт-Петербурга, от ГБОУ школы №39.

5.8. Обращение (жалоба) может быть адресована в исполнительные органы государственной власти Санкт-Петербурга и организации, указанные в пункте 5.4. регламента, а также вице-губернатору Санкт-Петербурга, курирующему сферу образования; Губернатору Санкт-Петербурга (указываются реквизиты места нахождения, телефоны, электронный адрес).

5.9. Обращение (жалоба) рассматривается в течение 30 рабочих дней.

5.10. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования является письменное сообщение от должностного лица (исполнительного органа, организации), которым было адресовано обращение (жалоба) о подтверждении (не подтверждении) фактов, изложенных заявителем в обращении (жалобе). В случае подтверждения фактов, изложенных в обращении (жалобе), при наличии у заявителя право на предоставление услуги, услуга предоставляется, и заявитель информируется о месте и времени получения результата предоставления услуги.