

**Согласовано:**

начальник отдела образования  
администрации Адмиралтейского района  
Санкт-Петербурга

  
\_\_\_\_\_ **П.А. Куликов**

**Утверждено:**

приказ от 08.12.2011г. № 119-од

директор  
Второй Санкт-Петербургской Гимназии  
  
\_\_\_\_\_ **Л.М. Мардер**



## РЕГЛАМЕНТ

**по предоставлению государственным бюджетным общеобразовательным учреждением Вторая Санкт-петербургская Гимназия, находящимся в ведении администрации Адмиралтейского 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**

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предметом регулирования настоящего Регламента являются отношения, возникающие между получателями услуги и государственным бюджетным общеобразовательным учреждением Вторая Санкт-Петербургская Гимназия, находящимся в ведении администрации Адмиралтейского 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 Вторая Санкт-петербургская Гимназия, находящееся в ведении администрации Адмиралтейского района Санкт-Петербурга (далее - Гимназия);

- 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 Гимназии, РЦОКОиИТ, администрации Адмиралтейского района Санкт-Петербурга, в ведении которой находится Гимназия. 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](http://www.gu.spb.ru)) (далее - Портал).

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 Гимназии, 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 администрации Адмиралтейского района Санкт-Петербурга, в ведении которой находится Гимназия, содержится в приложении 2 к Регламенту, информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресах сайтов, адресах электронной почты Гимназии, содержится на сайтах ИОГВ, и на сайте Комитета по образованию: [www.k-obr.spb.ru](http://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](http://www.ege.spb.ru).

Адрес электронной почты: [ege@spb.edu.ru](mailto: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 Гимназией, РЦОКОиИТ.

2.3. Результатом предоставления услуги является получение заявителем информации о порядке проведения в Гимназии 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, утвержденным 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 Гимназию, 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 Гимназию, 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. 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 Гимназии в соответствии с должностными обязанностями.

Предоставление услуги включает в себя следующие процедуры:

- предоставление информационных материалов на официальном сайте Гимназии или РЦОКОиИТ в режиме реального времени;

- предоставление информационных материалов по заявлению заявителя,

- поступившего в Гимназии или РЦОКОиИТ посредством сети Интернет, в том числе

- посредством Портала.

3.2. Предоставление информационных материалов на официальном сайте Гимназии 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 Гимназии

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

3.2.3. В рамках настоящей процедуры ответственные лица Гимназии, РЦОКОиИТ, размещают информацию и обеспечивают бесперебойное функционирование:

-официального сайта Гимназии;

- официального сайта РЦОКОиИТ.

Ответственное лицо - работник Гимназии, 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 Гимназии ответственное лицо - работник Гимназии направляет информацию об изменениях в администрацию Адмиралтейского района Санкт-Петербурга, в ведении которой находится Гимназия, 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 Гимназии, 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 Гимназии, 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. Руководители Гимназии, РЦОКОиИТ осуществляют контроль за своевременностью обновления информации об услуге и информирования исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга, в ведении которых находится Гимназия, в случае изменения данных о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресе сайта, адресе электронной почты Гимназия.

3.3. Предоставление информации по заявлению заявителя, поступившему в Гимназию 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 Гимназию или РЦОКОиИТ посредством сети Интернет, в том числе посредством Портала.

3.3.1.2. Лицами, ответственными за выполнение процедуры, являются должностные лица Гимназии или РЦОКОиИТ.

3.3.1.3. Ответственное лицо Гимназии 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 Гимназии 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 Гимназии 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 Гимназии или РЦОКОиИТ.

3.3.2.2. Лицами, ответственными за выполнение процедуры, являются должностные лица Гимназии или РЦОКОиИТ.

3.3.2.3. Ответственное лицо по обращению заявителя, поступившее в Гимназию 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 Гимназии 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 руководители Гимназии, 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.

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.

Директор Гимназии осуществляет контроль за:

- своевременностью обновления информации об услуге и информирования исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга, в ведении которых находится Гимназия в случае изменения данных о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресе сайта, адресе электронной почты Гимназия;
- полнотой и достоверностью информации, размещенной на сайте Гимназии.

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 исполнительного органа государственной власти Санкт-Петербурга, в ведении которого находится Гимназия, 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.

Директор Гимназии несет ответственность за:

- отсутствие сайта Гимназии;
- несвоевременное обновление информации об услуге;
- недостоверность информации, размещенной на сайте Гимназии

## **5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОУ И ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ОУ, 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 Гимназии;
- неполнота и недостоверность информации на сайте Гимназии.

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 Гимназии, в администрацию Адмиралтейского 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 Гимназии.

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).

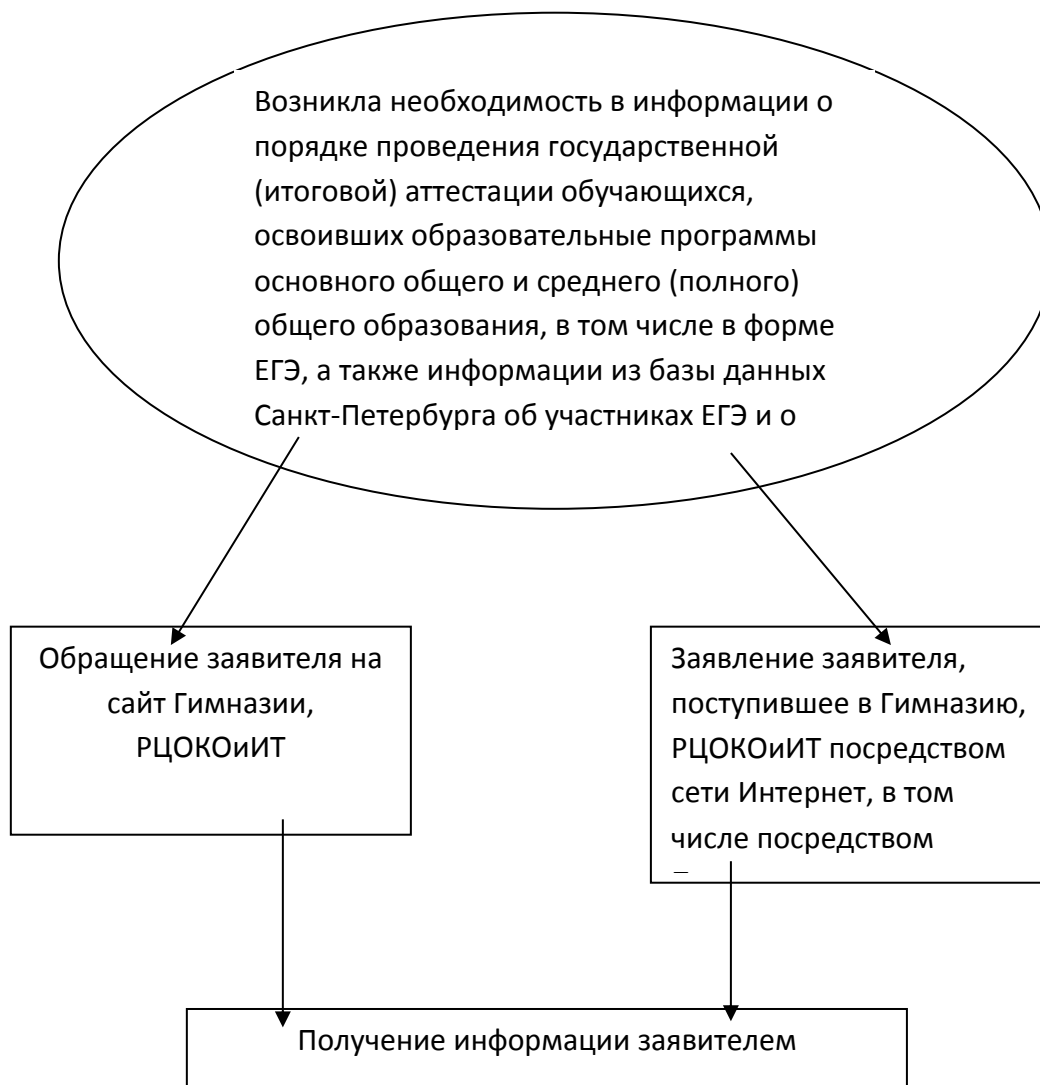
5.9. Обращение (жалоба) рассматривается в течение 30 рабочих дней.

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 (жалобы), при наличии у заявителя право на предоставление услуги, услуга предоставляется, и заявитель информируется о месте и времени получения результата предоставления услуги.

**БЛОК-СХЕМА**

последовательности действий при предоставлении услуги по предоставлению информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся государственного бюджетного общеобразовательного учреждения Вторая Санкт – Петербургская Гимназия, 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
Адмиралтейский	190013, Санкт-Петербург, Загородный пр., д.58	400-06-13	www.gov.spb.ru/gov/admin/terr/reg_admiral	tuadm@gov.spb.ru roo@adm-edu.spb.ru
Воеводский	199178, Санкт-Петербург, 10-я линия В.О., д.37	321-33-15	www.gov.spb.ru/gov/admin/terr/reg_vasileostr	tuvo@gov.spb.ru vasook@spb.edu.ru
Васильевский район	194156, Санкт-Петербург, Новороссийская ул., д.18, лит.А	596-35-57	gov.spb.ru/gov/admin/terr/reg_viborg	head@tuvyb.gov.spb.ru roo@tuvyb.gov.spb.ru
Васильевский район	195009, Санкт-Петербург, Арсенальная наб., д.13/1	542-32-20	www.gov.spb.ru/gov/admin/terr/reg_kalinin	tukalin@gov.spb.ru
Васильевский район	198095, Санкт-Петербург, пр. Стачек, д.18	252-01-83	www.gov.spb.ru/gov/admin/terr/reg_kirovsk	tukir@gov.spb.ru
Васильевский район	196653, Санкт-Петербург, г. Колпино, Советский б-р, д.7	576-96-94	www.gov.spb.ru/gov/admin/terr/reg_kolpino	tukolp@gov.spb.ru rono@tukolp.gov.spb.ru
Васильевский район	195027, Санкт-Петербург, Синявинская ул., д.8	576-86-00	www.gov.spb.ru/gov/admin/terr/krasnogvard	tukrgv@gov.spb.ru fsv@tukrgv.gov.spb.ru
Васильевский район	198329, Санкт-Петербург, ул. Партизана Германа, д.3	736-88-88	www.gov.spb.ru/gov/admin/terr/reg_krasnoselsk	tukrsl@gov.spb.ru
Васильевский район	197762, Санкт-Петербург, г. Кронштадт, Манежный пер., д.1	576-90-06	www.gov.spb.ru/gov/admin/terr/reg_kronsst	tukrns@gov.spb.ru obraz@tukrns.gov.spb.ru
Васильевский район	197706, Санкт-Петербург, г. Сестрорецк, пл. Свободы, д.1	437-15-90	www.gov.spb.ru/gov/admin/terr/reg_kurort	tukur@gov.spb.ru aleks@tukur.gov.spb.ru
Васильевский район	196135, Санкт-Петербург, ул. Ленсовета, д.6	576-88-00	www.gov.spb.ru/gov/admin/terr/reg_moscow	tumos@gov.spb.ru roo@stumos.gov.spb.ru
Васильевский район	192131, Санкт-Петербург, пр. Обуховской Обороны, д.163, к.2	560-47-92	www.gov.spb.ru/gov/admin/terr/reg_nevsky	rnevsky@tunev.gov.spb.ru skg@tunev.gov.spb.ru
Васильевский район	197046, Санкт-Петербург, Петроградская наб., д.18	232-60-39	www.gov.spb.ru/gov/admin/terr/reg_petrograd	tupetr@gov.spb.ru
Васильевский район	198516, Санкт-Петербург, Петродворец, бульвар Разведчика, д.10а, к.3	576-95-28	www.gov.spb.ru/gov/admin/terr/reg_petrodv	tuptrdv@gov.spb.ru
Васильевский район	197343, Санкт-Петербург, ул. Омская, д.17	576-82-28	www.gov.spb.ru/gov/admin/terr/reg_primorsk	tuprim@gov.spb.ru obrazov@tuprim.gov.spb.ru
Васильевский район	196600, Санкт-Петербург, г. Пушкин, Октябрьский б-р, д.24	466-24-12	www.gov.spb.ru/gov/admin/terr/reg_pavlovsk	tupush@gov.spb.ru rono@tupush.gov.spb.ru
Васильевский район	192241, Санкт-Петербург, ул. Турку, д.20, к.2	576-84-39	www.gov.spb.ru/gov/admin/terr/reg_frunz	frunsreg@tufruns.gov.spb.ru
Васильевский район	191167, Санкт-Петербург, Невский пр., д.174	274-24-41	www.gov.spb.ru/gov/admin/terr/reg_center	tucentr@gov.spb.ru otdel_rono@tucentr.gov.spb.ru

Форма заявления  
с указанием перечня интересующих вопросов при обращении в государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Вторая Санкт-Петербургская Гимназия, находящееся в ведении администрации Адмиралтейского района Санкт-Петербурга, 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 информации из базы данных Санкт-Петербурга об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена

Руководителю \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (наименование ОУ)

\_\_\_\_\_ района

Санкт-Петербурга

\_\_\_\_\_ (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

<b>Дата регистрации заявления</b>	<b>ФИО заявителя</b>	<b>Электронный адрес заявителя</b>	<b>Содержание вопроса</b>	<b>Должностное лицо Гимназии(РЦОКОиИТ), ответственное за подготовку ответа заявителю</b>