

Государственное бюджетное образовательное учреждение школа № 219
Красносельского района Санкт-Петербурга

ПРИНЯТО

решением Общего собрания
работников ГБОУ школы № 219
протокол № 1 от 09.01.2020 г.

УТВЕРЖЕНО

приказом № 9/009 от 09.01.2020 г.
директора ГБОУ школы № 219
Козловой Е.В.



**Регламент по предоставлению Государственным бюджетным
общеобразовательным учреждением школой № 219
Красносельского района Санкт-Петербурга услуги
«Предоставление информации о текущей успеваемости
учащегося, ведение электронного дневника и электронного
журнала учащегося»**

Санкт-Петербург
2020

1. Общие положения

- 1.1. Предметом регулирования настоящего Регламента являются отношения, возникающие между родителями (законными представителями) обучающихся, подавшими заявление на оказание услуги, и Государственного бюджетного общеобразовательного учреждения школы № 219 Красносельского района Санкт-Петербурга (далее - Школы), реализующим основные общеобразовательные программы начального общего, основного общего, среднего общего образования.
- 1.2. Услуга по предоставлению информации о текущей успеваемости учащегося, ведению электронного дневника и электронного журнала учащегося (далее — Услуга) предоставляется физическим лицам (далее — Заявители). Заявителями являются родители (законные представители) обучающихся.
- 1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги.
- 1.3.1. В предоставлении услуги участвуют: Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение школа № 219 Красносельского района Санкт-Петербурга, Отдел образования администрации Красносельского района, Комитет по образованию Санкт-Петербурга, Государственное бюджетное учреждение дополнительного профессионального образования «Санкт-Петербургский центр оценки качества образования и информационных технологий».
- 1.3.2. Адреса, контактные телефоны и адреса электронной почты для консультаций граждан и график работы исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга и организаций, участвующих в предоставлении услуги, доступны на официальных сайтах соответствующих органов власти и организаций.
- 1.3.3. В рамках информирования и оказания услуг заявителям функционирует информационный портал «Государственные услуги в Санкт-Петербурге» <http://gu.spb.ru> (далее — Портал ГУ) и интернет-портал «Петербургское образование»: <http://petersburgedu.ru> (далее — Портал ПО).
- 1.3.4. Заявители могут получить информацию, об органах и организациях, указанных в пунктах 1.3.1 - 1.3.2 следующими способами:
- на ПГУ и ПО;
 - на сайтах органов (организаций), указанных в пункте 1.3.1;
 - по телефонам и контактным адресам органов (организаций), указанным на сайтах органов (организаций);
 - при личном обращении на прием к руководителю (лицу, назначенному ответственным за оказание услуги) Школы или специалистам исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга и организаций, указанным в пункте 1.3.1.
- 1.3.5. В настоящем Регламенте применены следующие термины и сокращения с соответствующими определениями:
- **Отдел образования** - структурное подразделение администрации Красносельского района Санкт-Петербурга, в ведении которого находятся вопросы образования;
 - **Заявитель** — родитель (законный представитель) обучающегося согласно пункту 1.2 регламента;

- **Портал ГУ, Портал ГУ СПб** — Интернет-портал электронных услуг Санкт-Петербурга «Государственные услуги в Санкт-Петербурге», расположенный в телекоммуникационной сети Интернет, по адресу <https://gu.spb.ru>
- **Портал ПО** - Портал «Петербургское образование», Интернет-ресурс, расположенный в телекоммуникационной сети Интернет, по адресу <https://petersburgedu.ru/>, на котором реализована услуга, включающая сервис «Электронный дневник», расположенный в телекоммуникационной сети Интернет, по адресу <https://dnevnik2.petersburgedu.ru/>;
- **Электронная услуга** - услуга, предоставляемая через Портал ПО;
- **Заявление** - заявление на предоставление услуги «Электронный дневник», сформированное заявителем на портале ПО; при формировании заявления создаются коды доступа заявителя и обучающегося;
- **КАИС КРО** - комплексная автоматизированная информационная система каталогизации ресурсов образования, являющаяся государственной информационной системой исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга;
- **ИС «Параграф»** - информационная система «Параграф» - программное обеспечение управления базами данных, внедрённая в Школе, являющаяся подсистемой КАИС КРО;
- **Электронный классный журнал (далее – ЭКЖ)** - приложение ИС «Параграф», обеспечивающее работу с данными по освоению обучающимся образовательной программы (текущая успеваемость, пропуски, тематика уроков, домашние задания);
- **IVC DataGate Server** – программное обеспечение, предоставляемое ГБУ ДПО «СПбЦОКОиИТ», обеспечивающее коммуникации ИС «Параграф» с программным обеспечением Портала ПО.
- **Электронный дневник (далее — ЭД)** — сервис портала ПО, формирующий для пользователя Интернет-ресурс с данными из электронного классного журнала;
- **Оператор** - должностное лицо Школы, назначенное приказом директора школы в качестве администратора ИС «Параграф», в обязанность которого входит ввод персональных данных Заявителей в ИС «Параграф» и обеспечение коммуникации ИС «Параграф» Школы с программным обеспечением портала ПО;
- **Код доступа** - уникальный набор цифр, сформированный автоматически для каждого физического лица (заявителя, обучающегося), позволяющий идентифицировать его на портале ПО.

2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги: «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала учащегося».

- 2.2. Краткое наименование услуги: «Ведение электронного дневника и электронного журнала учащегося». Блок-схема предоставления услуги приведена в Приложении 1 к настоящему Регламенту.
- 2.3. Услуга предоставляется Государственным бюджетным общеобразовательным учреждением школой № 219 Красносельского района Санкт-Петербурга и ГБУ ДПО «СПБЦОКОиИТ». Зона ответственности Школы – формирование данных для выгрузки на Портал ПО, в программном обеспечении ИС «Параграф», предоставляемом ГБУ ДПО «СПБЦОКОиИТ», выгрузка сформированных данных в программном обеспечении IVC DataGate Server, предоставляемом ГБУ ДПО «СПБЦОКОиИТ». Зона ответственности ГБУ ДПО «СПБЦОКОиИТ» - обеспечение Школы актуальными функциональными версиями программного обеспечения ИС «Параграф», IVC DataGate Server; обеспечение формирования представления данных, получаемых от Школы на Портале ПО в форме информации о текущей успеваемости обучающегося.
- 2.4. Результатом предоставления услуги является предоставление информации о текущей успеваемости обучающегося заявителю через электронный дневник посредством ведения учителями Школы электронного журнала обучающегося.
- 2.5. Срок предоставления услуги: в течение учебного года с сентября по июнь включительно.
- 2.6. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление услуги:
- Конституция Российской Федерации;
 - Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
 - Федеральный Закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
 - Федеральный Закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
 - Федеральный Закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
 - Федеральный закон от 06 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи (с изменениями на 23 июня 2016 года) (редакция, действующая с 31 декабря 2017 года) »;
 - Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями (с изменениями на 28 декабря 2011 года)»;
 - Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 23.06.2011 № 802 «О создании государственной информационной системы Санкт-Петербурга «Комплексная автоматизированная информационная система каталогизации ресурсов образования Санкт-Петербурга (с изменениями на 9 июля 2014 года)»;

- Распоряжение комитета по образованию Санкт-Петербурга № 2453-р от 25.10.2013 «О работе с автоматизированными информационными системами, базами данных и иными электронными информационными ресурсами образовательных организаций Санкт-Петербурга»;
- Распоряжение Комитета по образованию Санкт-Петербурга от 28.05.2019 № 1557-р "О внесении изменений в Комитета по образованию Санкт-Петербурга от 25.10.2013 № 2453-р";
- Инструктивно-методическое письмо Комитета по образованию Санкт-Петербурга №03-20-1948/16-0-0 от 01.06.2016 "О переходе на электронный (безбумажный) учет успеваемости в ГОУ Санкт-Петербурга"
- Распоряжение Комитета по образованию № 1976-р от 03.07.2019 "О Переходе на электронный (безбумажный) учет успеваемости в государственных общеобразовательных учреждениях Санкт-Петербурга";
- Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 24.02.2004 № 225 «О Комитете по образованию (с изменениями на 19 сентября 2018 года)»;
- Закон Санкт-Петербурга от 17.07.2013 № 461-83 «Об образовании в Санкт-Петербурге (с изменениями на 11 июля 2019 года)»;
- Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 07.06.2010 № 736 «О создании Межведомственной автоматизированной информационной системы предоставления в Санкт-Петербурге государственных и муниципальных услуг в электронном виде (с изменениями на 27 марта 2015 года)»;
- Распоряжение 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 (с изменениями на 22 марта 2018 года)»;
- Распоряжение Комитета по образованию Санкт-Петербурга от 31 октября 2011 года № 2299-р «Об утверждении Регламента по предоставлению услуги по предоставлению информации о текущей успеваемости учащегося, ведения электронного дневника и электронного журнала учащегося (с изменениями на 21 ноября 2013 года)»
- Распоряжение Комитета по образованию Санкт-Петербурга от 29 апреля 2013 года № 1028-р «О внесении изменений в Распоряжение Комитета по образованию Санкт-Петербурга от 31 октября 2011 года № 2299-р»;
- Распоряжение Комитета по образованию Санкт-Петербурга от 21 ноября 2013 года № 2678-р «О внесении изменений в Распоряжение Комитета по образованию Санкт-Петербурга от 31 октября 2011 года № 2299-р».

2.7. Для оказания услуги заявителя представляют в Школу заявление. Заявление об оказании услуги формируется в электронном виде на Портале ПО или Портале ГУ по стандартизированной форме. При формировании заявления заявитель вводит свою фамилию, имя и отчество (при наличии), фамилию, имя и отчество (при наличии) обучающегося, а также указывает (выбирает из списка образовательных учреждений) краткое наименование Школы. Коды доступа заявителя и обучающегося формируются автоматически. После формирования заявления на портале появляется сообщение «Заявление сформировано», заявителю предлагается прибыть лично в Школу для завершения оформления заявления.

- 2.8. Информация об услуге располагается на Портале ПО и на Портале ГУ.
- 2.9. Перечень документов, необходимых и обязательных для предоставления услуги в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами, способах и порядке их предоставления заявителями, в том числе в электронном виде.
- 2.9.1. При обязательном личном обращении в Школу заявитель предоставляет паспорт (иной документ, удостоверяющий личность), документ удостоверяющий положение заявителя, как законного представителя по отношению к обучающемуся. Оператор Школы предоставляет бланк предварительно сформированного на портале ПО или Портале ГУ заявления, который заполняется и заверяется подписью заявителя.
- 2.10. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги являются:
- наличие в заявлении неразборчивых записей, повреждений, не позволяющих однозначно истолковать его содержание;
 - заявление, оформленное не должным образом;
 - отсутствие документов, подтверждающих личность заявителя;
 - отсутствие документа удостоверяющего положение заявителя, как законного представителя по отношению к обучающемуся.
- 2.11. Основаниями для отказа в предоставлении услуги являются:
- отсутствие у заявителя права на предоставление услуги;
 - обращение лица, не относящегося к категории заявителей;
 - отсутствие документов, необходимых для предоставления услуги, в соответствии с пунктами 2.8 и 2.10 настоящего Регламента;
 - неидентичность электронной и бумажной версии заявления (фамилий, имен и отчеств заявителя и обучающегося).
- 2.12. Информация об отказе в предоставлении услуги сообщается заявителю в устной форме в процессе процедуры приёма заявления. По требованию заявителя информация об отказе в услуге предоставляется заявителю в письменном виде в течение 7 дней со дня обращения.
- 2.13. Предоставление услуги осуществляется на безвозмездной основе.
- 2.14. Допустимые сроки ожидания в очереди.
- 2.14.1. При подаче заявления в Школу в часы приема сотрудника, выполняющего функции Оператора Услуги - не более 15 минут (при условии наличия поданного на Портале ПО заявления в электронной форме).
- 2.15. Срок и порядок регистрации заявления о предоставлении услуги.
- 2.15.1. При подаче заявления в Школу его регистрация осуществляется в день обращения заявителя в Школу и отражается на Портале ПО в личном кабинете Оператора Услуги;
- 2.16. Показатели доступности и качества услуги:
- услуга может быть получена заявителем через Портал ПО;
 - срок ожидания в очереди при подаче заявления указан в пункте 2.15 настоящего Регламента;
 - сроки предоставления услуги указаны в пункте 2.4 настоящего регламента.

2.17. Информирование заявителя о ходе и результатах предоставления услуги осуществляется следующим способом:

- по телефонам, указанным на сайтах организаций и учреждений в пункте 1.3.1 настоящего регламента;
- в письменном виде путем направления или вручения уведомлений, предусмотренных настоящим регламентом.

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

Предоставление услуги включает в себя следующие процедуры:

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

3.1.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала действия, является подача в Школу заявления на предоставление услуги, предварительно сформированного в электронном виде на Портале ПО или Портале ГУ (далее — Заявление), родителем (законным представителем).

3.1.2. Ответственным за выполнение действия является должностное лицо Школы, назначенное приказом директора Школы.

3.1.3. Должностное лицо, отвечающее за приём заявлений в Школу на оказание услуги (далее — должностное лицо, отвечающее за приём заявлений), обязано установить факт подачи заявления в Школу путем установления наличия бланка заявления в электронной форме в личном кабинете Школы на Портале ПО; проверить наличие указанного в заявлении обучающегося Школы, правомерность представления его интересов заявителем, полноту заполнения заявления в части приведенных данных заявителя и представляемого им обучающегося Школы. Произвести печать бланка заявления на бумажном носителе и передать бланк заявителя для заполнения. После чего проверить правильность заполнения подлинника заявления на бланке.

3.1.4. Критерий принятия решения: заявление принимается и регистрируется при условии его заполнения в соответствии с формой, приведённой на Портале ПО.

3.1.5. Способ фиксации действия: приобщение подлинника заявления к Личному делу обучающегося.

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

3.2. Ввод кодов доступа к услуге родителя (законного представителя) и обучающегося в ИС «Параграф», являющуюся подсистемой КАИС КРО.

3.2.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является приём заявления оператором.

3.2.2. Ответственным за выполнение действия является оператор, назначенный приказом директора Школы.

3.2.3. Должностное лицо, отвечающее за приём заявлений, обязано принять указанное в п. 3.2.1 заявление на предоставление услуги, проверить наличие

- данных об обучающемся и родителе (законном представителе) в ИС «Параграф» КАИС КРО, внести коды доступа к услуге родителя (законного представителя) и обучающегося в ИС «Параграф» КАИС КРО в течение одного рабочего дня.
- 3.2.4. Критерий принятия решения: ввод кодов доступа к услуге осуществляется при наличии заявления, оформленного должным образом, и наличии данных об обучающемся и родителе (законном представителе) в ИС «Параграф» КАИС КРО.
- 3.2.5. Способ фиксации действия: ввод информации из заявления в ИС «Параграф» КАИС КРО.
- 3.2.6. Результат выполнения действия: заполнение полей в подсистеме «Параграф» КАИС КРО кодами доступа пользователя и обучающегося.
- 3.3. Ведение электронного Классного журнала.
- 3.3.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является проведение урока (занятия) учителем Школы.
- 3.3.2. Ответственным за выполнение действия является учитель, проводивший урок в Школы.
- 3.3.3. Учитель обязан занести в день проведения урока (занятия) в приложение «Классный журнал» ИС «Параграф» следующие данные: номер урока в учебном дне; тему урока; отметки, полученные в течение урока; данные о пропуске урока обучающимися; домашнее задание, заданное на уроке; установить для урока признак «урок выполнен». В случае получения обучающимся неудовлетворительной оценки на проведенном уроке, учитель должен оставить сообщение родителям (законным представителям) с указанием причин выставления неудовлетворительной оценки.
- 3.3.4. Критерий принятия решения: ведение электронного классного журнала осуществляется при условии проведения урока (занятия).
- 3.3.5. Способ фиксации действия: ввод информации в приложение «Классный журнал» ИС «Параграф».
- 3.3.6. Контроль выполнения действия осуществляется заместителем директора по учебной работе Школы.
- 3.3.7. Результат выполнения действия: заполнение полей приложения «Классный журнал» ИС «Параграф» данными о проведенном уроке в соответствии с п. 3.3.3.
- 3.4. Выгрузка данных из подсистемы «Параграф» на портал ПО (далее — выгрузка данных).
- 3.4.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является наступление времени, указанного в журнале выгрузки программного обеспечения «IVC DataGate Server» (выгрузка данных проводится не менее 24 раз каждый день в соответствии с настраиваемыми параметрами выгрузки).
- 3.4.2. Ответственным за выполнение действия является Оператор.
- 3.4.3. Оператор обязан произвести выгрузку данных в ручном режиме или убедиться в ее проведении в автоматическом режиме. При наличии ошибок в

отчете о выгрузке оператор обязан принять меры для их исправления, и осуществить выгрузку данных повторно. В случае наличия ошибок движения данных при повторной выгрузке, Оператор должен поставить в известность районного координатора Услуги и действовать по его указаниям.

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

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

3.4.6. Результат действия: при выгрузке данных осуществляется автоматическая передача данных из электронного классного журнала в электронный дневник обучающегося на Портале ПО.

4. Формы контроля исполнения административного Регламента

4.1. Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных процедурами по предоставлению услуги, осуществляется директором Школы.

4.2. Директор Школы и должностные лица, назначенные директором Школы ответственными за сопровождение услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема документов, соответствие результатов рассмотрения документов требованиям законодательства Российской Федерации, принятие мер по проверке представленных документов, соблюдение сроков, порядка предоставления услуги, подготовки отказа в предоставлении услуги, за соблюдение сроков и порядка выдачи документов. Персональная ответственность директора Школы и должностных лиц, назначенных директором Школы ответственными за сопровождение услуги, закрепляются в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.3. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги определяется приказом директора Школы.

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

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:

- незаконные, необоснованные действия должностных лиц (истребование документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами, нарушение сроков рассмотрения заявления о предоставлении Услуги);
- бездействие должностных лиц (оставление заявления о предоставлении Услуги без рассмотрения);
- решения должностных лиц об отказе в приеме и рассмотрении документов, об отказе в предоставлении Услуги;

- решение должностных лиц о приостановлении и (или) прекращении предоставления Услуги;
 - отсутствие (несвоевременное обновление) Информации в электронном дневнике обучающегося;
 - неполнота и недостоверность Информации в электронном дневнике обучавшегося.
- 5.3. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования являются письменные либо устные (при личном приеме) обращения (жалобы) заявителей в исполнительные органы государственной власти Санкт-Петербурга и организации, участвующие в предоставлении услуги.
- 5.4. Обращения (жалобы), поступившие в исполнительные органы государственной власти Санкт-Петербурга и организации, участвующие в предоставлении услуги, подлежат рассмотрению в порядке, установленном положениями действующего законодательства.
- 5.5. Письменное обращение (жалоба) в обязательном порядке должно содержать:
- наименование государственного органа, в который направляется обращение (жалоба), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
 - фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя;
 - адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; суть обращения (жалобы);
 - иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить; в случае необходимости в подтверждение своих доводов к обращению (жалобе) могут прилагаться документы и материалы либо их копии;
 - подпись заявителя и дату.
- 5.6. Личный прием заявителей в исполнительных органах государственной власти Санкт-Петербурга и организациях, участвующих в предоставлении услуги, проводится руководителями и уполномоченными должностными лицами.
- 5.7. Информация о местах приема граждан и времени его осуществления доводится до сведения граждан по справочным телефонам, указанным в пункте 1.3 Регламента, а также посредством размещения информации на официальных сайтах и на информационных стендах, расположенных в местах приема граждан, органов власти и организаций, участвующих в предоставлении услуги.
- 5.8. Основаниями для оставления обращения (жалобы) без ответа являются:
- 5.9. отсутствие адреса заявителя, направившего обращение (жалобу), по которому должен быть направлен ответ;
- отсутствие указания на фамилию заявителя, направившего обращение (жалобу);
 - ответ по существу поставленного в обращении (жалобе) вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих

государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

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

- 5.10. В случае если текст обращения (жалобы) не поддается прочтению, ответ на него не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения (жалобы) сообщается гражданину, направившему обращение (жалобу), если его фамилия и адрес поддаются прочтению.
- 5.11. В случае если в обращении (жалобе) гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения (жалобы) и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение (жалобу).
- 5.12. В случае оставления обращения (жалобы) без ответа по существу поставленных в нем вопросов заявителю, направившему обращение (жалобу), сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо о переадресации обращения.
- 5.13. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение (жалобу) в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу.
- 5.14. Заявители имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения (жалобы). Исполнительные органы государственной власти Санкт-Петербурга и их должностные лица обязаны предоставить заявителю возможность ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы, если не имеется установленных федеральным законодательством ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах, материалах. При этом документы, ранее поданные заявителями в исполнительные органы государственной власти Санкт-Петербурга и организации, участвующие в предоставлении услуги, выдаются по их просьбе в виде выписок или копий.
- 5.15. Наименование вышестоящих органов государственной власти и должностных лиц, которым может быть адресовано обращение (жалоба) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке: Комитет по образованию.

- 5.16. Номера телефонов и адреса электронной почты, по которым можно сообщить о нарушении должностным лицом положений Регламента, указаны в пункте 1.3.2 Регламента.
- 5.17. Срок рассмотрения обращения (жалобы), поступившего в установленном порядке, не должен превышать тридцати дней со дня регистрации обращения. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения (жалобы) может быть продлен, но не более чем на тридцать дней, при этом необходимо уведомить о продлении срока рассмотрения обращения гражданина, его направившего. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.
- 5.18. Результатом досудебного (внесудебного) обжалования являются: признание обращения (жалобы) обоснованным (информирование заявителя о результате рассмотрения обращения (жалобы) и направление в организации, участвующие в предоставлении услуги, требования об устранении выявленных нарушений, о привлечении к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации должностного лица, ответственного за действия (бездействие); признание обращения (жалобы) необоснованным (направление заявителю письменного мотивированного отказа в удовлетворении).

6. Порядок действия настоящего Регламента, порядок публикации настоящего Регламента

- 6.1. Текущая редакция настоящего Регламента вступает в действие с момента утверждения руководителем Школы.
- 6.2. В настоящий Регламент могут быть внесены изменения в связи с изменением законодательства РФ, Санкт-Петербурга, регулирующего содержание Регламента.
- 6.3. Действующая редакция настоящего Регламента подлежит публикации на официальном сайте Школы в срок, не превышающий 10 дней с момента его утверждения. Предыдущая редакция Регламента прекращает действия с момента утверждения новой редакции.

Блок-схема предоставления услуги последовательности действий по предоставлению информации о текущей успеваемости учащегося, ведения электронного дневника и электронного журнала учащегося

