

РАССМОТРЕНО  
на заседании  
педагогического совета  
Протокол № 3  
от 11.01.2019.

ПРИНЯТО  
Общим собранием  
работников ГБОУ школы  
№612  
Протокол №1 от 11.01.2019.

УТВЕРЖДЕНО  
Директор ГБОУ школы № 612  
\_\_\_\_\_ Е.Н. Трошнева  
Приказ № 10 от 22.01.2019.

УЧТЕНО:  
мнение Совета родителей  
Протокол №2 от  
14.01.2019.

**Регламент  
по предоставлению услуги по представлению информации о  
порядке проведения итоговой государственной аттестации по  
образовательным программам основного общего образования в  
форме основного государственного экзамена и среднего общего  
образования в форме единого государственного экзамена, а также  
информации из базы данных Санкт-Петербурга об участниках  
основного государственного экзамена и единого государственного  
экзамена и о результатах основного государственного экзамена  
и единого государственного экзамена**

***1. Общие положения***

1.1. Предметом регулирования Регламента о порядке проведения итоговой государственной аттестации по образовательным программам основного общего образования в форме основного государственного экзамена (далее ОГЭ) и среднего общего образования в форме единого государственного экзамена (далее ЕГЭ), а также информации из базы данных Санкт-Петербурга об участниках основного государственного экзамена и единого государственного экзамена и о результатах основного государственного экзамена и единого государственного экзамена (**далее Регламент**) являются отношения, возникающие между получателями услуги и Государственным бюджетным общеобразовательным учреждением средней общеобразовательной школой № 612 Центрального района Санкт-Петербурга (далее Образовательное учреждение), в связи с предоставлением информации о порядке проведения итоговой государственной аттестации по образовательным программам основного общего образования в форме основного государственного экзамена и среднего общего образования в форме единого государственного экзамена, а также информации из базы данных Санкт-Петербурга об участниках основного государственного экзамена и единого государственного экзамена и о результатах основного государственного экзамена и единого государственного экзамена.

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 участвует Образовательное учреждение.

1.3.2. Информация о порядке проведения итоговой государственной аттестации по образовательным программам основного общего образования в форме основного государственного экзамена и среднего общего образования в форме единого государственного экзамена, а также информации из базы данных Санкт-Петербурга об участниках основного государственного экзамена и единого государственного экзамена и о результатах основного государственного экзамена и единого государственного экзамена на официальном сайте Образовательного учреждения, РЦОКОиИТ, исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга. Информация о результатах ЕГЭ размещена на официальном сайте РЦОКОиИТ.

В целях информирования и оказания услуг получателю услуги функционирует интернет-портал «Государственные услуги в Санкт-Петербурге» ([www.egu.spb.ru](http://www.egu.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.

Формами предоставления общедоступной информации являются:

- создание базы данных обучающихся 9-х и будущих выпускников 11-х классов;
- проведение собраний ученических коллективов;
- проведение собраний родителей обучающихся 9,11-х классов;
- размещение документов, схем, рекомендаций на информационных стендах Образовательного учреждения;
- размещение документов, схем, рекомендаций на официальном сайте Образовательного учреждения.

1.5. Информация о месте нахождения, справочных телефонах, адресах сайтов, адресах электронной почты организаций, предоставляющих информацию о порядке проведения итоговой государственной аттестации по образовательным программам основного общего образования в форме основного государственного экзамена и среднего общего образования в форме единого государственного экзамена, а также информации из базы данных Санкт-Петербурга об участниках основного государственного экзамена и единого государственного экзамена и о результатах основного государственного экзамена и единого государственного экзамена :

- Интернет – сайт Комитета по образованию: [www.kobr.spb.ru](http://www.kobr.spb.ru)..
- Государственное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования центр повышения квалификации специалистов Санкт-Петербурга «Региональный центр оценки качества образования и информационных технологий» (далее – РЦОКОиИТ): Санкт-190068, Петербург. Вознесенский пр., д.34 А. тел. 571-9689. тел./факс 314-1179. тел./факс 576-3450. Интернет-сайт: [www.ege.spb.ru](http://www.ege.spb.ru). Адрес электронной почты: [ege@spb.edu.ru](mailto:ege@spb.edu.ru).
- ГБОУ школа № 612 Центрального района Санкт-Петербурга: 191119, г. Санкт-Петербург, Звенигородская ул., д.30а,лит.А/ Телефон для справок: (812) 417-67-20. Интернет-сайт:<http://sch612.edusite.ru>, адрес электронной почты: [sch612@center-edu.spb.ru](mailto:sch612@center-edu.spb.ru)

## **2. Стандарт предоставления услуги**

2.1.Наименование услуги: «Предоставление Государственным бюджетным общеобразовательным учреждением средней общеобразовательной школой № 612 Центрального района Санкт-Петербурга информации о порядке проведения итоговой государственной аттестации по образовательным программам основного общего образования в форме основного государственного экзамена и среднего общего образования в форме единого государственного экзамена, а также информации из базы данных Санкт-Петербурга об участниках основного государственного экзамена и единого государственного экзамена и о результатах основного государственного экзамена и единого государственного экзамена».

Краткое наименование услуги: «Предоставление Образовательным учреждением информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации и информации из базы данных ГИА».

2.2. Предоставление услуги осуществляет Образовательное учреждение.

2.3. Результатом предоставления услуги является получение заявителем информации о порядке проведения итоговой государственной аттестации по образовательным программам основного общего образования в форме основного государственного экзамена и среднего общего образования в форме единого государственного экзамена, а также информации из базы данных Санкт-Петербурга об участниках основного государственного экзамена и единого государственного экзамена и о результатах основного государственного экзамена и единого государственного экзамена (далее – информация).

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

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

– Законом Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» ;

Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

– Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

– Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» ;

– Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» ;

– 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»;

– Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего образования, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 07.11.2018г. № 189/1513

- Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего общего образования, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 07.11.2018г. № 190/1512

-Постановлением Правительства российской Федерации от 31.08.2013 № 755 «О федеральной информационной системе обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования, и приема граждан в образовательные организации для получения среднего профессионального и высшего образования и региональных информационных системах обеспечения проведения государственной итоговой аттестации обучающихся, освоивших основные образовательные программы основного общего и среднего общего образования»

– Постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 24.02.2004 № 225 «О Комитете по образованию»;

– Постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 26.08.2008 № 1078 «Об администрациях районов Санкт-Петербурга» ;

– 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» ;

- 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» .

2.6. Для рассмотрения вопроса о предоставлении услуги заявитель обращается в Образовательное учреждение 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 1 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, государственного выпускного экзамена (далее ГВЭ), ОГЭ, порядок участия разных категорий выпускников в ЕГЭ, ГВЭ, ОГЭ;
- адреса сайтов в сети Интернет, электронной почты и телефонов горячей линии Рособнадзора, организации, уполномоченной Рособнадзором на организационное и технологическое обеспечение организации и проведения ЕГЭ, ГВЭ, ОГЭ;
- расположение в Центральном районе Санкт-Петербурга мест регистрации участников ЕГЭ, ГВЭ, ОГЭ, пунктов проведения ЕГЭ, ГВЭ, ОГЭ;
- сроки подачи и рассмотрения апелляций по результатам ЕГЭ, ГВЭ, ОГЭ и государственной итоговой аттестации;
- сроки и порядок обработки экзаменационных работ участников ЕГЭ, ГВЭ, ОГЭ и проверки ответов участников ЕГЭ, ОГЭ на задания экзаменационной работы с развернутым ответом;
- сроки и порядок ознакомления участников ЕГЭ, ГВЭ, ОГЭ с результатами ЕГЭ, ГВЭ, ОГЭ по каждому общеобразовательному предмету;
- сведения из базы данных Санкт-Петербурга об участниках ЕГЭ, ГВЭ и ОГЭ и о результатах ЕГЭ, ОГЭ;
- 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 Образовательное учреждение заявление о предоставлении информации о порядке проведения итоговой государственной аттестации по образовательным программам основного общего образования в форме основного государственного экзамена и среднего общего образования в форме единого государственного экзамена, а также информации из базы данных Санкт-Петербурга об участниках основного государственного экзамена и единого государственного экзамена и о результатах основного государственного экзамена и единого государственного экзамена.

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».

### ***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 Образовательного учреждения в соответствии с должностными обязанностями.

Предоставление услуги включает в себя следующие процедуры:

- создание базы обучающихся 9-х и будущих выпускников 11-х классов;
- проведение собраний ученических коллективов в целях ознакомления учеников с нормативными документами о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования в форме ОГЭ и ЕГЭ;
- проведение собраний родителей учащихся 9-х и 11-х классов в целях ознакомления родителей с нормативными документами о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования, в том числе в форме ОГЭ и ЕГЭ;
- предоставление информационных материалов на стендах Образовательного учреждения;
- предоставление информационных материалов на официальном сайте Образовательного учреждения в режиме реального времени;
- предоставление информационных материалов по заявлению заявителя, поступившего в Образовательное учреждение посредством сети «Интернет», в том числе посредством Портала.

3.2. Создание базы обучающихся 9-х классов и будущих выпускников 11-х классов

3.2.1. Формирование базы обучающихся 9-х и будущих выпускников 11-х классов Образовательное учреждение осуществляется с октября по февраль с периодическим её обновлением с учётом пожеланий обучающихся по выбору экзаменов.

3.2.2. Лицами, ответственными за выполнение процедуры, являются ответственные лица Образовательного учреждения, проводящие анкетирование обучающихся 9-х и 11-х классов с целью выбора экзамена в рамках проведения государственной итоговой аттестации обучающихся по образовательным программам основного общего и среднего общего образования в форме ОГЭ и ЕГЭ.

3.2.3. В рамках настоящей процедуры ответственные лица Образовательного учреждения размещают информацию на информационном стенде Образовательного учреждения и официальном сайте Образовательного учреждения. Ответственное лицо – работник Образовательного учреждения - в случае необходимости обновляет данные.

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

3.2.5. Способ фиксации результата выполнения процедуры: размещение на соответствующем стенде и официальном сайте Образовательного учреждения информации о базе данных обучающихся 9-х и будущих выпускников 11-х классов Образовательного учреждения (перечень выбранных экзаменов).

3.3. Проведение собраний ученических коллективов и родителей обучающихся (законных представителей) 9-х и 11-х классов в целях ознакомления обучающихся и их родителей с нормативными документами о порядке проведения государственной итоговой аттестации обучающихся по образовательным программам основного общего и среднего общего образования в форме ОГЭ и ЕГЭ.

3.3.1.Собрания ученических коллективов (классные часы) в 9-х и 11-х классах проводятся в целях ознакомления обучающихся и их родителей (законных представителей) с нормативными документами о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования в форме ОГЭ и ЕГЭ.

3.3.2. Лицами, ответственными за выполнение процедуры, являются ответственные лица Образовательного учреждения (заместители директора), проводящие инструктаж учащихся 9-х и 11-х классов, а также их родителей (законных представителей) с целью ознакомления учащихся и их родителей с нормативными документами и порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования в форме ОГЭ и ЕГЭ.

3.3.3. Результатом процедуры является получение информации несовершеннолетними гражданами – учащимися и их родителями (законными представителями) о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего полного общего образования в форме ОГЭ и ЕГЭ.

3.3.4. Способ фиксации результата выполнения процедуры: оформление протокола классного часа и родительского собрания.

3.3.5. Заместители директора Образовательного учреждения осуществляют контроль за своевременностью проведения классных часов и родительских собраний.

3.4. Предоставление информационных материалов на информационном стенде и официальном сайте Образовательного учреждения в режиме реального времени.

3.4.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала процедуры, является событие или действие, с которым связана необходимость размещения информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования в форме ОГЭ и ЕГЭ в форме ОГЭ и ЕГЭ, а также информации из базы данных Санкт-Петербурга об участниках ОГЭ и ЕГЭ и о результатах ОГЭ и ЕГЭ.

3.4.2. Лица, ответственные за выполнение процедуры подготавливающие и размещающие информацию на информационном стенде и официальном сайте, назначаются приказом директора Образовательного учреждения.

3.4.3. В рамках настоящей процедуры ответственные лица Образовательного учреждения размещают информацию и обеспечивают бесперебойное функционирование:

- информационного стенда;
- официального сайта Образовательного учреждения.

Ответственное лицо – работник Образовательного учреждения - в случае необходимости обновляет данные на информационном стенде и официальном сайте в течение 30 дней с момента опубликования новых информационных материалов.

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

3.4.4. Критерием принятия решения о предоставлении информационных материалов на информационном стенде и официальном сайте Образовательного учреждения в режиме реального времени является изменение информации, указанной в пункте 2.10 настоящего Регламента.

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

3.4.6. Способ фиксации результата выполнения процедуры: размещение на информационном стенде и официальном сайте Образовательного учреждения информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего и среднего общего образования, в форме ОГЭ и ЕГЭ, а также информации из базы данных Санкт-Петербурга об участниках ОГЭ и ЕГЭ, о результатах ОГЭ и ЕГЭ.

3.4.7. Директор Образовательного учреждения осуществляет контроль за своевременностью обновления информации об услуге и информирования исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга, в ведении которых находится Образовательное учреждение, в случае изменения данных о месте нахождения, графике

работы, справочных телефонах, адресе сайта, адресе электронной почты Образовательного учреждения.

3.5. Предоставление информации по заявлению заявителя, поступившему в Образовательное учреждение посредством сети «Интернет» включает следующие действия:

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

3.5.1. Прием и регистрация заявления заявителя посредством сети «Интернет».

3.5.1.1. Юридическим фактом для начала процедуры является обращение заявителя, поступившее в Образовательное учреждение посредством сети «Интернет», в том числе посредством Портала.

3.5.1.2. Лицами, ответственными за выполнение процедуры, являются должностные лица Образовательного учреждения.

3.5.1.3. Ответственное лицо Образовательного учреждения регистрирует заявление заявителя в течение 3 дней со дня поступления заявления.

3.5.1.4. Критерием принятия решения является поступление заявления, составленного по форме, указанной в приложении 1 к настоящему Регламенту.

3.5.1.5. Результатом настоящего действия является регистрация заявления заявителя ответственным лицом Образовательного учреждения. Уведомление о сроках регистрации и рассмотрении обращения не направляется.

3.5.1.6. Способ фиксации результата выполнения процедуры: регистрация заявления в журнале учета обращений. Форма журнала учета обращений заявителей представлена в приложении 2 к настоящему Регламенту.

3.5.1.7. Контроль за исполнением процедуры осуществляет директор Образовательного учреждения.

3.5.2. Рассмотрение обращения и подготовка необходимой информации.

3.5.2.1. Юридическим фактом для начала процедуры является регистрация заявления заявителя должностным лицом Образовательного учреждения.

3.5.2.2. Лицами, ответственными за выполнение процедуры, являются должностные лица Образовательного учреждения.

3.5.2.3. Ответственное лицо по обращению заявителя, поступившее в Образовательное учреждение, направляет ответ заявителю по электронному адресу или посредством Портала в течение 15 дней со дня обращения заявителя.

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

3.5.2.5. Результатом настоящего действия является получение заявителем ответа, содержащего запрашиваемую информацию, по электронной почте или посредством Портала.

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

3.5.2.7. Контроль за исполнением процедуры осуществляет руководитель Образовательного учреждения.

#### ***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.

Директор Образовательного учреждения осуществляет контроль за:

- своевременностью обновления информации об услуге и информирования исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга, в ведении которых находится Образовательное учреждение в случае изменения данных о

месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресе сайта, адресе электронной почты Образовательного учреждения;

- – полнотой и достоверностью информации, размещенной на информационном стенде и официальном сайте Образовательного учреждения.

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.

Директор Образовательного учреждения не реже 1 раза в 3 месяца предоставляет должностному лицу администрации Центрального района Санкт-Петербурга 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 Образовательного учреждения несет ответственность за:

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

### ***5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Образовательного учреждения, предоставляющего услугу, а также должностных лиц Образовательного учреждения***

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 Образовательного учреждения;
- неполнота и недостоверность информации на сайте Образовательного учреждения.

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 Образовательного учреждения, в Администрацию Центрального 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 отдела образования администрации Центрального района Санкт-Петербурга, от Образовательного учреждения.

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.

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.

Приложение 1

к Регламенту,

утвержденному приказом от 22.01.2019 №10

**Форма заявления**

**с указанием перечня интересующих вопросов при обращении в ГБОУ школу № 612 Центрального района Санкт-Петербурга, за информацией о порядке проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам основного общего образования в форме основного государственного экзамена и среднего общего образования в форме единого государственного экзамена, а также информации из базы данных Санкт-Петербурга об участниках основного государственного экзамена и единого государственного экзамена и о результатах основного государственного экзамена и единого государственного экзамена**

Директору ГБОУ школы № 612  
Центрального района Санкт-Петербурга  
Е.Н.Трошневой

\_\_\_\_\_  
(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 \_\_\_\_\_

Приложение 2

к Регламенту,

утвержденному приказом от 22.01.2019 №10

**Форма журнала учета обращений граждан**

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