



РЕГЛАМЕНТ

**по предоставлению 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**

**в ГБОУ Гимназии №227
Санкт-Петербурга**

Санкт-Петербург

2011

ПРИНЯТ

Решением Педагогического совета
ГБОУ Гимназии №227
Санкт-Петербурга
Протокол от 05.12.2011 №03

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБОУ Гимназии №227
Санкт-Петербурга
В.А.Седов
Приказ от 15.12.2011 №281

РЕГЛАМЕНТ УСЛУГИ

по представлению Государственным бюджетным общеобразовательным учреждением Гимназией №227 Фрунзенского района Санкт-Петербурга 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 Гимназией №227 Фрунзенского 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 Гимназия №227 Фрунзенского района Санкт-Петербурга (далее – Гимназия №227).

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 официальном сайте Гимназии №227, РЦОКОиИТ, исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга. Информация о результатах ЕГЭ размещена на официальном сайте РЦОКОиИТ.

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

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 будущих выпускников 9-х и 11-х классов;
 - проведение собраний ученических коллективов;
 - проведение собраний родителей учащихся 9,11-х классов;
 - размещение документов, схем, рекомендаций, списков участников экзаменов на информационных стендах ОУ;
 - размещение документов, схем, рекомендаций на официальном сайте Гимназии №227.

1.5. Информация о месте нахождения, справочных телефонах, адресах сайтов, адресах электронной почты организаций. Предоставляющих информацию о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего (полного) общего образования, в том числе в форме ЕГЭ:

- Интернет – сайт Комитета по образованию: www.k-obr.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. Адрес электронной почты: ege@spb.edu.ru.
- Администрация Фрунзенского района Санкт-Петербурга: 192241, Санкт-Петербург, ул. Пражская, д.46. Телефон для справок: 576-84-39; Интернет-сайт: www.gov.spb.ru/gov/admin/terr/r_frunz, адрес электронной почты: frunsreg@tufruns.gov.spb.ru
- ГБОУ Гимназия №227 Санкт-Петербурга: 192241, Санкт-Петербург, ул. Турку, д.30, литер А. Телефон для справок: 269-04-24, 269-04-29. Интернет-сайт: www.school227.ru, адрес электронной почты: gim227@yandex.ru

2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги: «Предоставление Государственным бюджетным общеобразовательным учреждением Гимназией №227 Фрунзенского района Санкт-Петербурга 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 ГБОУ Гимназией №227 Санкт-Петербурга информации о порядке проведения государственной итоговой аттестации и информации из базы данных ЕГЭ».

2.2. Предоставление услуги осуществляется Гимназией №227.

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

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

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

- Законом Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании» («Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации», 1992, № 30);

- Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», 05.05.2006, № 95);
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета», 29.07.2006, № 165);
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета», 29.07.2006, № 165);
- Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» («Российская газета», 08.04.2011, № 75);
- постановлением Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2009 г., № 25, ст. 3061);
- Приказом Министерства образования и науки РФ от 03.12.1999 № 1075 «Об утверждении Положения о государственной (итоговой) аттестации выпускников IX и XI (XII) классов общеобразовательных учреждений Российской Федерации» («Российская газета», 05.07.2000 № 129);
- Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 28.11.2008 №362 «Об утверждении Положения о формах и порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные общеобразовательные программы среднего (полного) общего образования» («Российская газета», 2009, №4839);
- Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 24.02.2009 №57 «Об утверждении Порядка проведения единого государственного экзамена» («Российская газета», 2009, № 4839);
- Порядком проведения государственного выпускного экзамена, утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 03.03.2009 №70 «Об утверждении Порядка проведения государственного выпускного экзамена» («Российская газета», 24.04.2009, № 73);
- Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.04.2009 №133 «Об утверждении порядка формирования и ведения федеральных баз данных и баз данных субъектов Российской Федерации об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена, обеспечения их взаимодействия и доступа к содержащейся в них информации» («Российская газета», 2009, № 4947);
- Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.03.2010 №170 «О внесении изменений в порядок проведения единого государственного экзамена, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 24.02.2009 № 57» («Российская газета», 10.08.2010, № 176);
- Постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 24.02.2004 № 225 «О Комитете по образованию» («Вестник Администрации Санкт-Петербурга», 2004, №3);
- Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 26.08.2008 № 1078 «Об администрациях районов Санкт-Петербурга» («Информационный бюллетень Администрации Санкт-Петербурга», № 37, 29.09.2008);
- Постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 07.06.2010 № 736 «О создании межведомственной автоматизированной информационной системы «Обеспечение деятельности многофункционального центра предоставления государственных услуг в Санкт-Петербурге и предоставления государственных услуг через Портал государственных услуг в Санкт-Петербурге» («Информационный бюллетень Администрации Санкт-Петербурга», 28.06.2010, № 24);

— Распоряжением Правительства Санкт-Петербурга от 22.03.2011 № 8-рп «О мероприятиях по переходу на предоставление исполнительными органами государственной власти Санкт-Петербурга государственных услуг в электронном виде» («Вестник Администрации Санкт-Петербурга», 24.04.2011, № 4).

2.6. Для рассмотрения вопроса о предоставлении услуги заявитель обращается в Гимназию №227 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, порядок участия разных категорий выпускников в ЕГЭ и государственном выпускном экзамене (далее - ГВЭ);
- 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 во Фрунзенском районе Санкт-Петербурга 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;
- 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 №227 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».

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 №227 в соответствии с должностными обязанностями.

Предоставление услуги включает в себя следующие процедуры:

- создание базы будущих выпускников 9-х и 11-х классов;
- проведение собраний ученических коллективов в целях ознакомления учеников с нормативными документами о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего (полного) общего образования, в том числе в форме ЕГЭ;
- проведение собраний родителей учащихся 9-х и 11-х классов в целях ознакомления родителей с нормативными документами о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего (полного) общего образования, в том числе в форме ЕГЭ;
- предоставление информационных материалов на стендах Гимназии №227;
- предоставление информационных материалов на официальном сайте Гимназии №227 в режиме реального времени;
- предоставление информационных материалов по заявлению заявителя, поступившего в Гимназию №227 посредством сети «Интернет», в том числе посредством Портала.

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

3.2.1. Формирование базы данных будущих выпускников 9-х и 11-х классов Гимназии №227 осуществляется с октября по февраль с периодическим её обновлением с учётом пожеланий учащихся по выбору экзаменов.

3.2.2. Лицами, ответственными за выполнение процедуры, являются ответственные лица Гимназии №227, проводящие анкетирование учащихся 9-х и 11-х классов с целью выбора экзамена в рамках проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего (полного) общего образования, в том числе в форме ЕГЭ.

3.2.3. В рамках настоящей процедуры ответственные лица Гимназии №227 размещают информацию на информационном стенде Гимназии №227 и официальном сайте Гимназии №227. Ответственное лицо – работник Гимназии №227 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 Гимназии №227 информации о базе данных будущих выпускников 9-х и 11-х классов Гимназии №227 (перечень выбранных экзаменов).

3.3. Проведение собраний ученических коллективов и родителей учащихся (законных представителей) 9-х и 11-х классов в целях ознакомления учащихся и их родителей с нормативными документами о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего (полного) общего образования, в том числе в форме ЕГЭ.

3.3.1.Собрания ученических коллективов (классные часы) в 9-х и 11-х классах проводятся в ноябре, феврале и апреле, а родительские собрания в декабре и марте в целях ознакомления учащихся и их родителей (законных представителей) с нормативными документами о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего (полного) общего образования, в том числе в форме ЕГЭ.

3.3.2. Лицами, ответственными за выполнение процедуры, являются ответственные лица Гимназии №227 (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 обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего (полного) общего образования, в том числе в форме ЕГЭ.

3.3.3. Результатом процедуры является получение информации несовершеннолетними гражданами – учащимися и их родителями (законными представителями) о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего (полного) общего образования, в том числе в форме ЕГЭ.

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

3.3.5. Руководители Гимназии №227 осуществляют контроль за своевременностью проведения классных часов и родительских собраний.

3.4. Предоставление информационных материалов на информационном стенде и официальном сайте Гимназии №227 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 обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего (полного) общего образования, в том числе в форме ЕГЭ, а также информации из базы данных Санкт-Петербурга об участниках ЕГЭ и о результатах ЕГЭ в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории Санкт-Петербурга.

3.4.2. Лицами, ответственными за выполнение процедуры, являются ответственные лица Гимназии №227, подготавливающие и размещающие информацию на информационном стенде и официальном сайте, назначенные приказом руководителя учреждения.

3.4.3. В рамках настоящей процедуры ответственные лица Гимназии №227 размещают информацию и обеспечивают бесперебойное функционирование:

- информационного стенда;
- официального сайта Гимназии №227.

Ответственное лицо – работник Гимназии №227 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 Гимназии №227 ответственное лицо – работник Гимназии №227 направляет информацию об изменениях в администрацию Фрунзенского 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 Гимназии №227 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 Гимназии №227 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.

3.4.7. Руководитель Гимназии №227 осуществляет контроль за своевременностью обновления информации об услуге и информирования исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга, в ведении которых находится Гимназия №227, в случае изменения данных о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресе сайта, адресе электронной почты ОУ.

3.5. Предоставление информации по заявлению заявителя, поступившему в Гимназию №227 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 Гимназию №227 посредством сети «Интернет», в том числе посредством Портала.

3.5.1.2. Лицами, ответственными за выполнение процедуры, являются должностные лица Гимназии №227.

3.5.1.3. Ответственное лицо Гимназии №227 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 Гимназии №227. 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 руководитель Гимназии №227.

3.5.2. Рассмотрение обращения и подготовка необходимой информации.

3.5.2.1. Юридическим фактом для начала процедуры является регистрация заявления заявителя должностным лицом Гимназии №227.

3.5.2.2. Лицами, ответственными за выполнение процедуры, являются должностные лица Гимназии №227.

3.5.2.3. Ответственное лицо по обращению заявителя, поступившее в Гимназию №227, 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 Гимназии №227 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 Гимназии №227.

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.

Руководитель образовательного учреждения осуществляет контроль за:

- своевременностью обновления информации об услуге и информирования исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга, в ведении которых находится Гимназия №227 в случае изменения данных о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресе сайта, адресе электронной почты Гимназии №227;
- полнотой и достоверностью информации, размещенной на информационном стенде и сайте Гимназии №227.

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.

Руководитель образовательного учреждения не реже 1 раза в 3 месяца должностному лицу администрации Фрунзенского района Санкт-Петербурга предоставляет данные об изменении информации, размещенной на сайте образовательного учреждения.

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

Руководитель 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) Гимназии №227, предоставляющего услугу, а также должностных лиц Гимназии №227

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 №227;
- неполнота и недостоверность информации на сайте Гимназии №227.

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) руководителю Гимназии №227, в администрацию района Санкт-Петербурга, в Комитет по образованию.

5.7. Заинтересованные лица имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения обращения (жалобы) от отделов образования администраций районов Санкт-Петербурга, от ОУ.

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

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

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

6. Порядок действия настоящего регламента

6.1. Регламент вступает в действие с 01.01.2012.

6.2. В данный регламент могут быть внесены изменения в связи с изменением законодательства РФ, СПб, регулирующего содержание регламента.

Приложение 1
к регламенту услуги по представлению
Государственным бюджетным
общеобразовательным учреждением Гимназией
№227 Фрунзенского района Санкт-Петербурга
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

Форма заявления
с указанием перечня интересующих вопросов при обращении
в ГБОУ Гимназию №227 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 ГБОУ
Гимназии №227 Санкт-Петербурга
В.А.Седову,

(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 услуги по представлению Государственным бюджетным общеобразовательным учреждением Гимназией №227 Фрунзенского района Санкт-Петербурга 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

Форма журнала учета обращений граждан

№ п/п	Дата регистрации заявления	ФИО заявителя	Электронный адрес заявителя	Содержание вопроса	Должностное лицо Гимназии №227, ответственное за подготовку ответа заявителю	Дата регистрации ответа заявителю