

## РЕГЛАМЕНТ

по предоставлению государственным бюджетным образовательным учреждением лицей №395 Красносельского района Санкт-Петербурга услуги по предоставлению информации о текущей успеваемости учащегося, ведения электронного дневника и электронного журнала учащегося

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предметом регулирования настоящего регламента являются отношения, возникающие между родителями (законными представителями) обучающихся, подавшими заявление на оказание услуги, и государственным образовательным учреждением, находящимся в ведении исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга, реализующим основные общеобразовательные программы начального общего, основного общего, среднего полного общего образования (далее – ОУ).

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 в ГБОУ лицей №395.

1.2.1. **Должностные лица ОУ, участвующие в реализации сервиса «Электронный дневник».**

В реализации государственной услуги участвуют сотрудники образовательного учреждения, выполняющие следующие функции (один сотрудник может выполнять несколько функций):

- руководитель ОУ – обеспечивает общее руководство процессом, решает вопросы ресурсного обеспечения процесса оказания услуги, при необходимости взаимодействует с родителями обучающихся по решению конкретных вопросов оказания услуги;
- заместитель директора по УР – в рамках своих полномочий руководит работой методических объединений по разработке и принятию учебных программ и поурочно-тематических планов, проверяет правильность заполнения электронного Классного журнала;
- ответственный за проведение мероприятий, обеспечивающих предоставление услуги – должностное (-ые) лицо (-а) ОУ - в рамках своей должностной инструкции проводит работу с родителями обучающихся по приему заявлений на подключение к сервису «Электронный дневник», мероприятия по защите персональных данных, администрирование АИС «Параграф», включая определение прав доступа сотрудников, экспорт данных на портал «Петербургское образование»;
- заместитель директора по УР, осуществляющий контроль предоставления услуги - должностное лицо ОУ, имеющее должностное поручение по организации работы и координации действий сотрудников ОУ по реализации сервиса «Электронный дневник», взаимодействию с региональным оператором портала «Петербургское образование» - РЦОКОиИТ;
- учителя, классные руководители ОУ – обеспечивают своевременный и полный ввод данных в электронный Классный журнал, могут вести переписку с родителями и обучающимися по вопросам обучения в рамках сервиса «Электронный дневник».

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги.

1.3.1. В предоставлении услуги участвует ГБОУ, указанное в пункте 1.2. настоящего регламента.

1.3.2. Адреса, справочные телефоны для консультаций граждан и график работы участвующих в предоставлении услуги:

ГБОУ лицей №395 Красносельского района Санкт-Петербурга:

**Филиал:**

198264, Санкт-Петербург, ул. Пограничника Гарькавого, д. 28, корп. 2, литера А.

Тел.: (812)744-00-58

Заместитель директора по УР Дмитренко Лолита Ивановна.

**Основное здание:** 198264, Санкт-Петербург, пр. Ветеранов, д. 135, литера А;

Тел.: (812)744-00-47, факс: (812)744-00-47

Заместитель директора по УР Мальцева Галина Петровна.

Информация об адресах и телефонах ОУ находится на официальном сайте:

<http://licey395.ru> , e-mail: [licei395spb@mail.ru](mailto:licei395spb@mail.ru)

**Фамилия, имя, отчество директора лицей:** Сергеева Светлана Петровна.

График приема родителей: вторник с 14.00 до 18.00.

Комитет по образованию: 190000, Санкт-Петербург, пер. Антоненко, д. 8, тел./факс (812) 576-18-76, 576-18-75, адрес электронной почты: [k-obr@gov.spb.ru](mailto:k-obr@gov.spb.ru), официальный сайт Комитета по образованию [www.k-obr.spb.ru](http://www.k-obr.spb.ru).

График работы: понедельник – четверг с 09.00 до 12.00 и с 12.48 до 18.00, пятница с 09.00 до 12.00 и с 12.48 до 17.00, выходные дни – суббота, воскресенье.

«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.citt.spb.ru](http://www.citt.spb.ru), График работы: с понедельника по четверг с 9-00 до 18-00, по пятницам с 9-00 до 17-00, перерыв на обед с 12-00 до 12-48, выходные дни – суббота и воскресенье.

В рамках информирования и оказания услуг заявителям функционирует информационный портал «Государственные услуги в Санкт-Петербурге» <http://gu.spb.ru> (далее – Портал ГУ СПб) и интернет-портал «Петербургское образование»: <http://petersburgedu.ru> (далее – Портал ПО).

1.3.3. Заявители могут получить информацию, об органах и организациях, указанных в пунктах 1.3.1 - 1.3.2 следующими способами:

- направление запросов по адресам электронной почты, указанной в пункте 1.3.2. настоящего регламента;
- на Портале ПО и Портале ГУ СПб;
- по телефонам, указанным в пункте 1.3.2. настоящего регламента;
- при личном обращении на прием к администрации ГБОУ лицей №395.

1.4. В настоящем регламенте применены следующие термины и сокращения с соответствующими определениями:

- ГБОУ – государственное бюджетное образовательное учреждение лицей №395 Красносельского района Санкт-Петербурга, реализующее основные общеобразовательные программы начального общего, основного общего, среднего полного общего образования, находящееся в ведении исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга;
- Отдел образования – структурное подразделение администрации района Санкт-Петербурга, в ведении которого находятся вопросы образования;
- Заявитель – родитель (законный представитель) обучающегося согласно пункту 1.2 регламента;
- Портал ГУ СПб - Интернет-портал электронных услуг Санкт-Петербурга «Государственные услуги в Санкт-Петербурге» (<http://www.gu.spb.ru/>);
- Портал ПО – Интернет-ресурс, на котором реализована услуга, включающая сервис «Электронный дневник» (<http://petersburgedu.ru/>);

- Электронная услуга – услуга, предоставляемая через Портал;
- Заявление – заявление на предоставление услуги «Электронный дневник», сформированное заявителем на портале «Петербургское образование»; 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;
- Подсистема «Параграф» - автоматизированная информационная система управления ОУ «Параграф», являющаяся подсистемой КАИС КРО;
- Электронный классный журнал – приложение к подсистеме «Параграф», обеспечивающее работу с данными по освоению обучающимся образовательной программы (текущая успеваемость, пропуски, тематика уроков, домашние задания);
- Электронный дневник (далее – ЭД) – сервис портала «Петербургское образование», формирующий для пользователя Интернет-ресурс с данными из электронного классного журнала;
- Оператор - должностное лицо ГБОУ, определённое руководителем ГБОУ в качестве оператора подсистемы «Параграф», в обязанность которого входит ввод персональных данных в подсистему «Параграф» и выгрузка данных из указанной подсистемы «Параграф» на портал «Петербургское образование»;
- Код доступа – уникальный набор цифр, сформированный автоматически для каждого физического лица (заявителя, обучающегося), позволяющий идентифицировать его на портале «Петербургское образование».

## 2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

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

Краткое наименование услуги: «Ведение электронного дневника и электронного журнала учащегося».

Блок-схема исполнения услуги приведена в приложении 1 к Регламенту.

2.2. Услуга предоставляется ГБОУ лицей № 395

2.3. Результатом предоставления услуги является предоставление информации о текущей успеваемости обучающегося заявителю через электронный дневник посредством ведения учителями ГБОУ электронного журнала обучающегося.

2.4. Срок предоставления услуги: в течение всего учебного года с сентября по июнь включительно.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление услуги:

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

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (Российская газета, 2006, №165);

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Российская газета, № 247, 23.12.2009, Собрание законодательства Российской Федерации, 28.12.2009, № 52 (2 ч.), ст. 6626.);

Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 19.03.2001 № 196 «Об утверждении Типового положения об общеобразовательном учреждении»;

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» (Российская газета, № 247, 23.12.2009, Собрание законодательства Российской Федерации, 28.12.2009, № 52 (2 ч.), ст. 6626.);

Приказ Министерства Просвещения СССР от 27.12.1974 №167 «Об утверждении инструкции о ведении школьной документации»;

Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 24.02.2004 № 225 «О Комитете по образованию» (Вестник Администрации Санкт-Петербурга, 2004, №3);

Постановление 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»;

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».

2.6. Для оказания услуги заявители представляют в ГБОУ лицей №395 заявление.

Заявление об оказании услуги формируется на портале ПО или портале ГУ СПб по форме, содержащейся в приложении 3. При формировании заявления заявитель вводит свою фамилию, имя и отчество (при наличии), фамилию, имя и отчество обучающегося, сокращенное наименование ГБОУ (выбор из списка ОУ). Коды доступа заявителя и обучающегося формируются автоматически. После формирования заявления на портале появляется сообщение «Заявление сформировано», заявителю предлагается напечатать заявление немедленно, позже или направить заявление в электронном виде в ГБОУ лицей №395 (в этом случае печать заявления осуществляется в ГБОУ)

2.7. Информация об услуге располагается на Портале ПО и на Портале ГУ СПб расположенном по адресу: [www.gu.spb.ru](http://www.gu.spb.ru), где приводится электронная ссылка на Портал ПО, на котором создается и ведется Электронный дневник обучающегося.

2.8. 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.

При обязательном личном обращении в ГБОУ лицей №395 с заявлением об оказании услуги заявитель предоставляет заявление, сформированное на Портале ПО или Портале ГУ СПб и подписанное заявителем, и предъявляет паспорт или иной документ, удостоверяющий личность заявителя.

2.9. 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.

2.10. 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 2.6. и 2.9. настоящего регламента;
- неидентичность электронной и бумажной версии заявления (несовпадение кодов доступа, фамилий, имен и отчеств заявителя и обучающегося).

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.

Заявитель имеет право потребовать от администрации ГБОУ лицей №395 уведомление об отказе в услуге с указанием причин отказа в письменной форме.

2.11. Предоставление услуги осуществляется на безвозмездной основе.

2.12. Допустимые сроки ожидания в очереди.

2.12.1. При подаче заявления в ГБОУ лицей №395 срок ожидания не более 60 минут.

2.13. Срок и порядок регистрации заявления о предоставлении услуги.

2.13.1. При подаче заявления в ГБОУ лицей №395 его регистрация осуществляется в день обращения заявителя и отражается на портале «Петербургское образование».

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, к залу ожидания, местам для заполнения заявлений о предоставлении услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем необходимых для предоставления услуги документов:

2.14.1. Указанные помещения должны иметь площади, предусмотренные санитарными нормами и требованиями к рабочим (офисным) помещениям, где оборудованы рабочие места с использованием персональных компьютеров и копировальной техники, и места для приема посетителей, а также должны быть оборудованы стульями и столами.

2.14.2. На информационных стендах, размещаемых в местах приема граждан, и на официальном сайте ГБОУ лицей №395 (<http://licey395.ru>) содержится следующая информация:

- наименование услуги;
- перечень исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга и организаций, участвующих в предоставлении услуги;
- график (режим) работы исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга и организаций, осуществляющих прием и консультации заявителей:
  - по вопросам предоставления услуги;
  - адреса исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга и организаций, участвующих в предоставлении услуги;
  - контактная информация об исполнительных органах государственной власти Санкт-Петербурга и организациях, участвующих в предоставлении услуги;
  - порядок предоставления услуги;
  - последовательность посещения заявителем исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга и организаций, участвующих в предоставлении услуги;
  - перечень категорий граждан, имеющих право на получение услуги;
  - перечень документов, необходимых для заполнения заявления при получении услуги;
  - образец заполнения заявления;
  - порядок записи на прием к должностному лицу.

2.15. Показатели доступности и качества услуги.

- услуга может быть получена заявителем через Портал «Петербургское образование»;
- срок ожидания в очереди при подаче заявления указан в пункте 2.12 настоящего регламента;
- сроки предоставления услуги указаны в пункте 2.4 настоящего регламента;
- Информирование заявителя о ходе и результатах предоставления услуги осуществляется следующим способом:
  - по телефонам, указанным на сайтах организаций и учреждений в пункте 1.3.2 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 ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ**

Предоставление услуги включает в себя следующие процедуры (действия):

**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 ГБОУ лицей №395 заявления на предоставление услуги, сформированного в электронном виде на Портале ПО или Портале ГУ СПб (далее – заявление), родителем (законным представителем).

3.1.2. Ответственным за выполнение действия является должностное лицо, определенное руководителем ГБОУ лицей №395.

3.1.3. Должностное лицо, отвечающее за приём заявлений в ГБОУ лицей №395 на оказание услуги (далее – должностное лицо, отвечающее за приём заявлений), обязано принять заявление, указанное в п. 3.1.1.; проверить наличие указанного в заявлении обучающегося в ГБОУ ГБОУ лицей №395, правомерность представления его интересов заявителем, своевременность подачи заявления (в течение месяца со дня формирования); передать копию принятого заявления оператору в течение одного рабочего дня.

3.1.4. Критерий принятия решения: заявление принимается и регистрируется при условии его заполнения в соответствии с формой, приведённой на портале «Петербургское образование».

3.1.5. Способ фиксации действия: приобщение подлинника заявления с поставленной датой приема к личному делу обучающегося, передача копии заявления оператору, осуществляющему техническое сопровождение услуги в ГБОУ лицей №395.

3.1.6. Контроль выполнения действия осуществляется заместителем руководителя ГБОУ по школьным информационным системам (далее – заместитель руководителя ГБОУ).

3.1.7. Результат действия: получение 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 подсистему «Параграф» КАИС КРО.

3.2.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является передача копии заявления оператору.

3.2.2. Ответственным за выполнение действия является оператор.

3.2.3. Должностное лицо, отвечающее за приём заявлений, обязано принять указанное в п. 3.2.1. копию заявления на предоставление услуги, проверить наличие данных об обучающемся и родителе (законном представителе) в подсистеме «Параграф» КАИС КРО, внести коды доступа к услуге родителя (законного представителя) и обучающегося в подсистему «Параграф» КАИС КРО в течение одного рабочего дня.

3.2.4. Критерий принятия решения: ввод кодов доступа к услуге осуществляется при наличии копии заявления, оформленного должным образом, и наличием данных об обучающемся и родителе (законном представителе) в подсистему «Параграф» КАИС КРО.

3.2.5. Способ фиксации действия: ввод информации из заявления в подсистему «Параграф» КАИС КРО.

3.2.6. Контроль выполнения действия осуществляется заместителем руководителя ОУ.

3.2.7. Результат выполнения действия: заполнение полей в подсистеме «Параграф» КАИС КРО кодами доступа пользователя и обучающегося.

### **3.3. Введение электронного Классного журнала**

3.3.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является проведение урока (занятия) учителем

3.3.2. Ответственным за выполнение действия является учитель, проводивший урок

3.3.3. Учитель обязан занести в день проведения урока (занятия) в электронный Классный журнал следующие данные: тему урока; отметки, полученные в течение урока; данные о пропуске урока обучающимися; домашнее задание, заданное на уроке.

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» подсистемы «Параграф».

3.3.6. Контроль выполнения действия осуществляется заместителем руководителя ОУ.

3.3.7. Результат выполнения действия: заполнение полей приложения «Классный журнал» подсистемы «Параграф» данными о проведенном уроке в соответствии с п. 3.3.3.

3.4. **Выгрузка данных из подсистемы «Параграф» на портал «Петербургское образование»** (далее – выгрузка данных).

3.4.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является наступление времени, указанного в журнале выгрузки (выгрузка данных проводится каждый день в соответствии с графиком).

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.

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. Контроль выполнения действия осуществляется заместителем руководителя ГБОУ.

3.4.7. Результат действия: после выгрузки данных осуществляется автоматическая передача данных из электронного классного журнала в электронный дневник обучающегося.

## **4. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА СОВЕРШЕНИЕМ ДЕЙСТВИЙ И ПРИНЯТИЕМ РЕШЕНИЙ**

4.1. **Текущий контроль** за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по предоставлению услуги, осуществляется руководителем ГБОУ лицей №395.

4.2. Руководитель ГБОУ лицей №395 и должностные лица, назначенные руководителем ГБОУ 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 руководителя ГБОУ лицей №395 и должностных лиц, назначенных руководителем ГБОУ ответственными за сопровождение услуги, закрепляются в должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства.

#### 4.3. Проверка заполнения Электронного классного журнала

Проверка заполнения электронного Классного журнала осуществляется ежемесячно заместителем директора по УВР в рамках своего плана работы. По итогам проверки проверяющий составляет перечень замечаний по ведению Электронного классного журнала и доводит их до исполнителей. Как правило, проверка Электронного классного журнала и бумажного классного журнала проводятся одновременно.

Замечания, полученные в результате проверки, устраняются сотрудниками ОУ.

Для проведения проверки учитель, классный руководитель регистрируются на портале, получают UID, и передают его в ОУ. Администратор АИС «Параграф» вносит UID в базу данных, что обеспечивает сотруднику ОУ допуск к данным сервиса «Электронный дневник», размещенным на портале, в рамках его полномочий.

### **5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОУ И ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ОУ, ПРИНИМАЕМЫХ (ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ) В ХОДЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ**

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) должностных лиц и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления услуги. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не исключает возможность обжалования действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги, в судебном порядке. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не является для заявителей обязательным.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются: 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.

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 (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.

5.6. Личный прием заявителей в исполнительных органах государственной власти Санкт-Петербурга и организациях, участвующих в предоставлении услуги, проводится руководителями и уполномоченными должностными лицами. 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 официальном сайте Администрации Санкт-Петербурга [www.gov.spb.ru](http://www.gov.spb.ru) и на информационных стендах, расположенных в местах приема граждан.

5.7. Основаниями для оставления обращения (жалобы) без ответа являются:

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.

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.

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).

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.

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.

5.8. 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.

5.9. Наименование вышестоящих органов государственной власти и должностных лиц, которым может быть адресовано обращение (жалоба) заявителя в досудебном (внесудебном) порядке: Комитет по образованию.

5.10. Номера телефонов и адреса электронной почты, по которым можно сообщить о нарушении должностным лицом положений Регламента, указаны в пункте 1.3.2 Регламента.

5.11. 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 данного 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.

5.12. 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).

5.12.1. Подача и рассмотрение жалоб на решения и действия (бездействие) ОУ и должностных лиц ОУ осуществляется в соответствии с Правилами подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840, с учетом особенностей подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Санкт-Петербурга, установленных нормативными правовыми актами Санкт-Петербурга.

**Приложение 1**

к регламенту по предоставлению услуги  
по предоставлению информации о текущей успеваемости учащегося, ведения  
электронного дневника и электронного журнала учащегося

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

Регистрация родителя (законного представителя) обучающегося на портале «Петербургское образование»	Ежедневно
Формирование заявления на предоставление услуги «Электронный дневник»	Ежедневно
Передача подписанного заявления в ГБОУ лицей №395	В течение одного месяца с даты формирования заявления
Ввод данных в АИСУ «Параграф-ОУ» на основании Заявления: <input type="checkbox"/> код доступа пользователя <input type="checkbox"/> код доступа обучающегося	В течение двух рабочих дней с момента приема заявления в ГБОУ лицей №395
Ввод данных в электронный Классный журнал о проведенном уроке	В течение рабочего дня, в который проводился урок
Выгрузка данных из АИСУ «Параграф-ОУ» на портал «Петербургское образование»	Ежедневно в соответствии с годовым учебным графиком
Проверка корректности выгрузки данных	Ежедневно
Обновление страниц Электронного дневника обучающегося на портале «Петербургское образование»	В автоматическом режиме сразу после загрузки данных на портал «Петербургское образование»

**Приложение 2**

к регламенту по предоставлению услуги  
по предоставлению информации о текущей успеваемости учащегося, ведения  
электронного дневника и электронного журнала учащегося

**Отдел образования Красногвардейского района:**

Адрес: 198329, Санкт-Петербург, ул. Партизана Германа, 3

[Электронная приемная](#)

Телефон: (812) 736-86-06

**Приложение 3**

к регламенту по предоставлению услуги  
по предоставлению информации о текущей успеваемости учащегося, ведения  
электронного дневника и электронного журнала учащегося

**Заявление на предоставление услуги «Электронный дневник»**

Директору ГБОУ

\_\_\_\_\_  
(Наименование и адрес учреждения)

от

\_\_\_\_\_  
проживающего (ей) по адресу:

\_\_\_\_\_  
Паспортные данные:

**Заявление на предоставление услуги «Электронный дневник»**

Я, \_\_\_\_\_  
(ФИО родителя (законного представителя) обучающегося)

код доступа пользователя на портале petersburgedu.ru: \_\_\_\_\_

прошу предоставить услугу по доступу к сервису «Электронный дневник», входящему в комплексную автоматизированную информационную систему каталогизации ресурсов образования (далее – КАИС КРО) и размещённому на портале «Петербургское образование» (<http://petersburgedu.ru>), для получения информации об успеваемости, посещаемости, учебных достижениях несовершеннолетнего члена моей семьи, обучающегося в:

\_\_\_\_\_  
(Наименование государственного образовательного учреждения)

\_\_\_\_\_  
(ФИО обучающегося)

Код доступа обучающегося на портале petersburgedu.ru: \_\_\_\_\_

1. В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» даю своё согласие на обработку персональных данных обучающегося и его законных представителей (фамилия, имя, отчество, данные об успеваемости, посещаемости, учебных достижениях обучающегося и другие, связанные с учебным процессом) (далее – персональные данные).

2. Перечень действий с персональными данными, на которые я даю своё согласие:

1. Сбор персональных данных, полученных в государственных образовательных учреждениях и организациях, располагающих такой информацией;

2. Хранение и обработка персональных данных в КАИС КРО.

3. Настоящее заявление о предоставлении услуги по доступу к сервису «Электронный дневник» действует в период функционирования КАИС КРО. и может быть отозвано мною путём подачи письменного заявления в адрес учреждения, предоставляющего указанную выше услугу.

Подпись / \_\_\_\_\_ (ФИО полностью)

Дата \_\_\_\_\_