

РЕГЛАМЕНТ

по предоставлению Государственным бюджетным общеобразовательным учреждением средней общеобразовательной школой № 593 с углубленным изучением английского языка Невского района Санкт-Петербурга, услуги по представлению информации о текущей успеваемости обучающегося, ведения электронного дневника и электронного журнала обучающегося

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предметом регулирования настоящего регламента являются отношения, возникающие между родителями (законными представителями) обучающихся, подавшими заявление на оказание услуги, и Государственным бюджетным общеобразовательным учреждением средней общеобразовательной школой № 593 с углубленным изучением английского языка Невского района Санкт-Петербурга, находящимся в ведении исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга, реализующими 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 ОУ.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги.

1.3.1. Услуга предоставляется Государственным бюджетным общеобразовательным учреждением средней общеобразовательной школой № 593 с углубленным изучением английского языка Невского района Санкт-Петербурга (далее – ОУ), находящимся в ведении исполнительных органов государственной власти (далее – ИОГВ) Санкт-Петербурга

1.3.2. Адреса, справочные телефоны для консультаций граждан и график работы исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга и организаций, участвующих в предоставлении услуги:

Информация об адресах и телефонах ОУ находится на официальном сайте Комитета по образованию: www.k-obr.spb.ru.

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, официальный сайт Комитета по образованию 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.

Структурное подразделение администрации Невского района Санкт-Петербурга (далее - отдел образования), в ведении которого находятся вопросы образования: 192131, Санкт-Петербург, пр. Обуховской Обороны, 163, к. 2, тел./факс 417-36-37, Интернет-сайт: gnevsky@tunev.gov.spb.ru и на официальном сайте Правительства Санкт-Петербурга www.gov.spb.ru.

График работы: понедельник - четверг с 09.00 до 13.00 и с 13.48 до 18.00, пятница с 09.00 до 13.00 и с 13.48 до 17.00, выходные дни - суббота, воскресенье.

Государственное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования центр повышения квалификации специалистов Санкт-Петербурга "Региональный центр оценки качества образования и информационных технологий" (далее - РЦОКОиИТ): 190068, Санкт-Петербург, Вознесенский пр., д. 34 А, тел. 571-96-89, тел./факс 314-11-79, тел./факс 576-34-50, Интернет-сайт: 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.

Информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адреса сайта, адреса электронной почты ОУ находится на сайте: www.k-obr.spb.ru.

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;
- на сайтах органов (организаций), указанных в пункте 1.3.2;
- по телефонам органов (организаций), указанных на сайтах органов (организаций);
- при личном обращении на прием к специалистам исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга и организаций, указанных в пункте 1.3.2.

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

- ОУ - государственное образовательное учреждение Санкт-Петербурга, реализующие основные общеобразовательные программы начального общего, основного общего, среднего полного общего образования, находящиеся в ведении исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга;

- Отдел образования - структурное подразделение администрации Невского 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 ОУ, определенное руководителем ОУ 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 ОУ.

2.3. Результатом предоставления услуги является предоставление информации о текущей успеваемости обучающегося заявителю через электронный дневник посредством ведения учителями ОУ 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 29.12.2012 N273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";

Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных" (Российская газета, 2006, N 165);

Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Российская газета, N 247, 23.12.2009, Собрание законодательства Российской Федерации, 28.12.2009, N 52 (2 ч.), ст. 6626.);

Федеральный закон от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи";

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 N 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, N 247, 23.12.2009, Собрание законодательства Российской Федерации, 28.12.2009, N 52 (2 ч.), ст. 6626.);

Приказ Министерства Просвещения СССР от 27.12.1974 N 167 "Об утверждении инструкции о ведении школьной документации";

Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 24.02.2004 N 225 "О Комитете по образованию" (Вестник Администрации Санкт-Петербурга, 2004, N 3);

Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 07.06.2010 N 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 N 8-рп "О мероприятиях по переходу на предоставление исполнительными органами государственной власти Санкт-Петербурга государственных услуг в электронном виде".

2.6. Для оказания услуги заявителя представляют в ОУ заявление.

Заявление об оказании услуги формируется на портале ПО или портале ГУ СПб по форме, содержащейся в приложении 3. При формировании заявления заявитель вводит свои фамилию, имя и отчество (при наличии), фамилию, имя и отчество обучающегося, сокращенное наименование ОУ (ГБОУ школа №593 с углубленным изучением английского языка Невского района Санкт-Петербурга). 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 ОУ (в этом случае печать заявления осуществляется в ОУ).

2.7. Информация об услуге располагается на Портале ПО и на Портале ГУ СПб, расположенном по адресу: 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 ОУ 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 приема 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 ОУ уведомление об отказе в услуге с указанием причин отказа в письменной форме.

Оснований отказа в приостановлении услуги не имеется.

(абзац введен Распоряжением Комитета по образованию Правительства Санкт-Петербурга от 29.04.2013 N 1028-р)

2.11. Предоставление услуги осуществляется на безвозмездной основе.

2.12. Допустимые сроки ожидания в очереди.

2.12.1. При подаче заявления в ОУ срок ожидания не более 15 минут.

(п. 2.12.1 в ред. Распоряжения Комитета по образованию Правительства Санкт-Петербурга от 21.11.2013 N 2678-р)

2.13. Срок и порядок регистрации заявления о предоставлении услуги.

2.13.1. При подаче заявления в ОУ его регистрация осуществляется в день обращения заявителя в ОУ 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 Администрации Санкт-Петербурга (www.gov.spb.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 ОУ 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 ОУ, определенное руководителем ОУ.

3.1.3. Должностное лицо, отвечающее за прием заявлений в ОУ на оказание услуги (далее - должностное лицо, отвечающее за прием заявлений), обязано принять заявление, указанное в п. 3.1.1; проверить наличие указанного в заявлении обучающегося в ОУ, правомерность представления его интересов заявителем, своевременность подачи заявления (в течение месяца со дня формирования).

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

3.1.5. Способ фиксации действия: приобщение подлинника заявления с поставленной датой приема к личному делу обучающегося.

3.1.6. Контроль выполнения действия осуществляется заместителем руководителя ОУ по учебно-воспитательной работе (далее - заместитель руководителя ОУ).

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 получение заявления и указанных в заявлении кодов доступа к услуге родителя (законного представителя) и обучающегося.

3.2.2. Ответственным за выполнение действия является должностное лицо, отвечающее за прием заявлений.

3.2.3. Должностное лицо, отвечающее за прием заявлений, обязано 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 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. Ведение 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 ОУ.

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

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ УСЛУГИ

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по предоставлению услуги, осуществляется руководителем ОУ, в которое обратился заявитель.

4.2. Руководитель ОУ и должностные лица, назначенные руководителем ОУ 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 ОУ и должностных лиц, назначенных руководителем ОУ ответственными за сопровождение услуги, закрепляются в должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И

ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ ОУ

5.1. Жалоба подается в ОУ в письменной форме на бумажном носителе или в электронном виде.

Жалоба может быть направлена по почте, через Санкт-Петербургское государственное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных услуг" (далее - МФЦ), посредством официального сайта ОУ в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, посредством Портала ГУ СПб и Портала ПО, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2. Жалоба должна содержать:

а) наименование ОУ, должностного лица ОУ, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) ОУ, должностного лица ОУ;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) ОУ, должностного лица ОУ. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.3. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.4. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.5. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.3 настоящего Регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.6. Жалоба рассматривается ОУ, предоставляющим услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) ОУ, его должностного лица. В случае если обжалуются решения руководителя ОУ, жалоба подается в Комитет по образованию и рассматривается им в установленном порядке.

5.7. В случае если в компетенцию ОУ не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями 5.6 настоящего Регламента, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации ОУ направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

5.8. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в ОУ или Комитет по образованию в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и Комитетом по образованию (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.9. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- а) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- б) отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Санкт-Петербурга;
- в) затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Санкт-Петербурга.

5.10. Жалоба, поступившая в ОУ, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.11. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ОУ принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта ОУ.

При удовлетворении жалобы ОУ принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений.

5.12. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

5.13. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- а) наименование ОУ, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- г) основания для принятия решения по жалобе;
- д) принятое по жалобе решение;
- е) в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата услуги;
- ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.14. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом ОУ.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица ОУ, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.15. ОУ отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с установленными требованиями в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.16. ОУ вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и(или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.