

ПРИНЯТ  
протокол заседания  
педагогического совета  
от 30.08.2021 г. № 1

УТВЕРЖДЕН  
приказом ГБОУ школы № 582  
Приморского района Санкт-Петербурга  
от 31.08.2021 г. № 71-Д

Принят с учетом мнения  
совета родителей  
протокол от 30.08.2021 г. № 1

**Регламент**  
**по предоставлению услуги по предоставлению информации о текущей успеваемости**  
**учащегося, ведению электронного дневника и электронного журнала успеваемости**  
**Государственного бюджетного общеобразовательного учреждения средней**  
**общеобразовательной школы № 582 с углубленным изучением английского**  
**и финского языков Приморского района Санкт-Петербурга**

**1. Общие положения**

1.1. Предметом регулирования регламента по предоставлению услуги по предоставлению информации о текущей успеваемости учащегося, ведению электронного дневника и электронного журнала успеваемости (далее – Регламент) являются отношения, возникающие между родителями (законными представителями) обучающихся, подавшими заявление на оказание услуги, и Государственным бюджетным общеобразовательным учреждением средней общеобразовательной школой № 582 с углубленным изучением английского и финского языков Приморского района Санкт-Петербурга (далее – образовательное учреждение).

1.2. Положение разработано на основании:

Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Распоряжения Комитета по образованию Санкт-Петербурга от 29.06.2021 № 1924-р «Об утверждении регламента по предоставлению услуги по предоставлению информации о текущей успеваемости учащегося, ведению электронного дневника и электронного журнала успеваемости».

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги.

1.3.1. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления услуги:

в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет») на сайте образовательного учреждения <http://school582.ru/> ;

на портале «Петербургское образование» (доменное имя сайта в сети «Интернет» - petersburgedu.ru) (далее - портал «Петербургское образование»);

на Портале «Государственные и муниципальные услуги (функции) в Санкт-Петербурге» (доменное имя сайта в сети «Интернет» - gu.spb.ru) (далее - Портал);

в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (доменное имя сайта в сети «Интернет» - gosusruqi.ru) (далее - федеральный Портал);

на официальном сайте администрации Приморского района Санкт-Петербурга (доменное имя сайта в сети «Интернет» - [grim.spb.ru](http://grim.spb.ru));

по справочным телефонам образовательного учреждения, размещенных на сайте образовательного учреждения в сети «Интернет».

1.3.2. Сведения о ходе предоставления услуги.

Предоставление сведений о ходе предоставления услуги заявителям - не предусмотрено.

1.3.3. Порядок, форма, место размещения и способы получения справочной информации, в том числе на стендах в местах предоставления услуги.

Справочная информация (место нахождения и график работы образовательного учреждения, справочные телефоны, адреса официальных сайтов) размещена:

на портале «Петербургское образование» (доменное имя сайта в сети «Интернет» - [petersburgedu.ru/institution](http://petersburgedu.ru/institution));

на официальном сайте Комитета по образованию (доменное имя сайта в сети «Интернет» - [k-obr.spb.ru](http://k-obr.spb.ru) (далее - официальный сайт Комитета по образованию);

на официальном сайте администрации Приморского района Санкт-Петербурга;

на официальном сайте образовательного учреждения;

на Портале;

на информационных стендах в образовательном учреждении.

## **2. Стандарт предоставления услуги**

2.1. Услуга по предоставлению информации о текущей успеваемости учащегося, ведению электронного дневника и электронного журнала успеваемости (далее - услуга) предоставляется физическим лицам (далее - заявители). Заявителями являются родители (законные представители) учащихся образовательного учреждения.

2.2. Результатом предоставления услуги является:

- получение заявителями доступа к сервису «Электронный дневник» на портале «Петербургское образование»;

- получение заявителями информации о текущей успеваемости учащегося в режиме реального времени в сервисе «Электронный дневник» портала «Петербургское образование» в сети «Интернет» (далее - сервис «Электронный дневник»).

2.3. Функционал сервиса «Электронный дневник» предусматривает следующие возможности:

просмотр страницы электронного дневника;

просмотр расписания занятий учащегося на неделю;

просмотр данных о посещаемости занятий учащимся;

просмотр сводных данных по пропущенным занятиям;

просмотр списка учителей учащегося;

просмотр текущих отметок учащегося по выбранному предмету;

просмотр итоговых отметок учащегося за учебные периоды текущего учебного

года;

просмотр итоговых отметок учащегося за прошлые годы обучения.

2.4. Срок предоставления услуги:

- подтверждение доступа к сервису «Электронный дневник» на портале «Петербургское образование» осуществляется непосредственно при личном приеме заявителя в образовательном учреждении по адресу г. Санкт-Петербург, ул. Ильюшина, дом 15, корп. 3, литер А.. канцелярию в приемные часы;

- при обращении заявителя, которому подтвержден доступ к сервису «Электронный дневник», услуга предоставляется в режиме реального времени в сервисе «Электронный дневник» портала «Петербургское образование».

2.5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги, подлежащих представлению заявителем:

Для получения доступа к сервису «Электронный дневник» заявитель заполняет в электронной форме на портале «Петербургское образование» заявление по форме согласно приложению № 1 к настоящему регламенту, после чего в обязательном порядке следует личное обращение заявителя в образовательное учреждение.

При личном обращении заявителя в образовательное учреждение предъявляются следующие документы:

паспорт или иной документ, удостоверяющий личность в соответствии с действующим законодательством;

документ, подтверждающий право родителя (законного представителя) на получение информации о текущей успеваемости учащегося (свидетельство о рождении, свидетельство об установлении отцовства, решение органа опеки и попечительства об установлении опеки и попечительства, удостоверение опекуна (попечителя), договор о передаче ребенка на воспитание в приемную семью в случае нахождения ребенка в приемной семье).

При обращении представителя за предоставлением услуги, дополнительно необходимо представить доверенность, оформленную в соответствии с действующим законодательством, или договор, содержащий указание на полномочия доверенного лица по предоставлению заявителем при предоставлении услуги, указание закона либо акта уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления.

При обращении заявителя, которому подтвержден доступ к сервису «Электронный дневник», документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги и подлежащие представлению заявителем, отсутствуют.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении услуг, и которые заявитель вправе представить:

Документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении услуг, и которые заявитель вправе представить - отсутствуют.

2.7. Должностным лицом образовательного учреждения запрещено требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги;

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ;

представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, за исключением случаев, предусмотренных в пункте 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ."

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги:

отсутствие заявления, сформированного на портале «Петербургское образование».

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги:

2.9.1. Основания для приостановления предоставления услуги отсутствуют.

2.9.2. Основания для отказа в предоставлении услуги:

посещение образовательного учреждения в целях подтверждения доступа к сервису «Электронный дневник» по истечении 90 дней с момента подачи заявления;

отсутствие документов, указанных в пункте 2.5. регламента.

2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, отсутствует.

2.11. Государственная пошлина или иная плата за предоставление услуги не взимается.

2.12. Взимание платы за предоставление услуги не предусмотрено.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при личном обращении заявителя на прием в образовательное учреждение за подтверждением доступа к сервису «Электронный дневник» - 15 минут.

Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося осуществляется в режиме реального времени в сервисе «Электронный дневник».

2.14. При подаче заявления о получении подтвержденного доступа к сервису «Электронный дневник» регистрация такого заявления осуществляется в день его формирования и отражается на портале «Петербургское образование».

При обращении заявителя, которому подтвержден доступ к сервису «Электронный дневник», формирование заявления не требуется.

2.15. Показатели доступности и качества услуги.

2.15.1. Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами, работниками образовательного учреждения при предоставлении услуги - 1;

2.15.2. Продолжительность взаимодействия - 15 минут;

2.15.3. Предусмотрено информирование заявителя о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий - нет;

2.15.4. Способы предоставления услуги заявителю:

При необходимости получения подтвержденного доступа к сервису «Электронный дневник» заявитель заполняет в электронной форме на портале «Петербургское образование» заявление, после чего в обязательном порядке следует личное обращение заявителя в образовательное учреждение.

При обращении заявителя, которому подтвержден доступ к сервису «Электронный дневник», услуги предоставляется в режиме реального времени в сервисе «Электронный дневник»

В электронной форме в режиме реального времени в сервисе «Электронный дневник».

2.16. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления услуги по экстерриториальному принципу и особенности предоставления услуги в электронной форме.

2.16.1. Особенности предоставления услуги по экстерриториальному принципу. Предоставление услуги в части подтверждения доступа к сервису «Электронный дневник» осуществляется в образовательном учреждении.

2.16.2. Особенности предоставления услуги в электронной форме.

Заявителю необходимо зарегистрироваться на портале «Петербургское образование», указав действующий адрес электронной почты.

Информация о способах и порядке регистрации на портале «Петербургское образование» представлена в разделе «Вопросы, ответы и инструкции» (доменное имя сайта в сети «Интерне» - [petersburgedu.ru/content/view/category/360](http://petersburgedu.ru/content/view/category/360)).

При условии авторизации заявителю предоставляется возможность привязать свой профиль на портале «Петербургское образование» к федеральной государственной

информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее - ЕСИА).

Для обеспечения возможности подачи заявления о предоставлении услуги в части подтверждения доступа к сервису «Электронный дневник» заявитель должен авторизоваться на портале «Петербургское образование», используя логин и пароль, введенные при регистрации, либо ключ простой электронной подписи.

Для получения ключа простой электронной подписи (далее - простая электронная подпись) заявителю необходимо пройти процедуру регистрации в ЕСИА. Информация о способах и порядке регистрации в ЕСИА представлена в соответствующем разделе на Портале (доменное имя сайта в сети «Интернет» - [gu.spb.ru/about-reg](http://gu.spb.ru/about-reg)).

Онлайн-форма предварительной регистрации в ЕСИА размещена на сайте в сети «Интернет» (доменное имя сайта в сети «Интернет» - [esia.gosuslugi.ru/registration](http://esia.gosuslugi.ru/registration)).

Для обеспечения возможности получения информации о текущей успеваемости учащегося заявитель, которому подтвержден доступ к сервису «Электронный дневник», должен войти на портал «Петербургское образование» (доменное имя сайта в сети «Интернет» - [petersburgedu.ru](http://petersburgedu.ru)) посредством ввода логина и пароля, введенных при регистрации на портале «Петербургское образование», либо с использованием простой электронной подписи.

В дальнейшем при условии авторизации (в случае подтверждения доступа к сервису «Электронный дневник» на портале «Петербургское образование») заявителю предоставляется возможность получать сведения о текущей успеваемости учащегося посредством обращения к сервису «Электронный дневник» на портале «Петербургское образование» (доменное имя сайта в сети "Интернет" - [dnevnik2.petersburgedu.ru](http://dnevnik2.petersburgedu.ru)).

### **3. Состав, последовательность и сроки выполнения процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения процедур (действий) в электронной форме**

При предоставлении услуги осуществляются следующие процедуры (действия):  
прием заявления родителя (законного представителя) учащегося на предоставление услуги;

ввод кодов доступа к услуге в подсистему «Параграф» «Комплексная автоматизированная информационная система каталогизации ресурсов образования Санкт-Петербурга»;

ведение электронного дневника и электронного классного журнала учащегося;

выгрузка данных из подсистемы «Параграф» на портал "Петербургское образование».

3.1. Прием заявления родителя (законного представителя) учащегося на предоставление услуги. Особенности предоставления услуги в электронной форме.

3.1.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление в электронной форме заявления на предоставление услуги посредством портала «Петербургское образование», а также личное посещение заявителем образовательного учреждения.

3.1.2. Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок их выполнения.

Должностное лицо и (или) работник образовательного учреждения, назначенное приказом директора, отвечающее за прием заявлений:

распечатывает заявление на предоставление услуги с портала «Петербургское образование»;

проверяет сведения об учащемся и его родителе, указанные в заявлении;

проверяет документы, предусмотренные пунктом 2.5. регламента;  
проверяет своевременность посещения заявителем (представителем) образовательной организации в целях подтверждения доступа к сервису «Электронный дневник» в течение 90 дней с момента подачи заявления на портале «Петербургское образование»;

передает заявление родителю для удостоверения заявления личной подписью заявителя;

приобщает подлинник заявления с поставленной датой приема к личному делу учащегося.

3.1.3. Критерии принятия решений в рамках процедуры.

заявление принимается и регистрируется при условии его подачи посредством портала «Петербургское образование» в электронной форме.

3.1.4. Результатом процедуры является прием заявления, подписанного личной подписью заявителя, либо отказ в приеме по основаниям, предусмотренным пунктом 2.7 регламента.

3.1.5. Способ фиксации результата выполнения процедуры.

Приобщение подлинника заявления с поставленной датой приема к личному делу учащегося.

3.2. Ввод кодов доступа к услуге в подсистему «Параграф» государственной информационной системы Санкт-Петербурга «Комплексная автоматизированная информационная система каталогизации ресурсов образования Санкт-Петербурга»

3.2.1. Основанием для начала процедуры является зарегистрированное заявление, подписанное личной подписью заявителя.

3.2.2. Содержание действий, входящих в состав процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок их выполнения.

Должностное лицо и (или) работник образовательного учреждения, обеспечивающее ввод кодов доступа в подсистему «Параграф» в течение одного рабочего дня осуществляет ввод кодов доступа в подсистему «Параграф» государственной информационной системы Санкт-Петербурга «Комплексная автоматизированная информационная система каталогизации ресурсов образования Санкт-Петербурга» (далее - подсистема «Параграф»).

3.2.3. Критерии принятия решений в рамках процедуры.

Ввод кодов доступа к услуге осуществляется при наличии зарегистрированного заявления, подписанного личной подписью заявителя, и наличии данных об учащемся и родителе в подсистеме «Параграф».

3.2.4. Результат процедуры и порядок передачи результата.

Предоставление доступа для осуществления передачи данных о текущей успеваемости учащегося из подсистемы «Параграф» в личный кабинет заявителя на портале «Петербургское образование».

3.2.5. Способ фиксации результата выполнения процедуры.

Предоставленный доступ к личному кабинету заявителя на портале «Петербургское образование».

3.3. Ведение электронного дневника и электронного классного журнала учащегося.

3.3.1. Основанием для начала процедуры является проведение урока (занятия) педагогическим работником.

3.3.2. Содержание действий, входящих в состав процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок их выполнения.

Ответственное лицо - педагогический работник, проводивший урок.

Педагогический работник обязан занести в день проведения урока (занятия) в электронный классный журнал подсистемы «Параграф» следующие данные: тему урока; отметки, полученные в течение урока; данные о пропуске урока учащимся; домашнее задание, заданное на уроке.

3.3.3. Критерии принятия решений в рамках процедуры.

Ведение электронного классного журнала осуществляется при условии проведения урока (занятия).

3.3.4. Результат процедуры и порядок передачи результата.

Заполнение полей в электронном классном журнале подсистемы «Параграф» данными о проведенном уроке в соответствии с пунктом 3.3.2 настоящего Регламента.

3.3.5. Способ фиксации результата выполнения процедуры.

Электронный сервис «Классный журнал» подсистемы «Параграф».

3.4. Выгрузка данных из подсистемы «Параграф» на портал «Петербургское образование».

3.4.1. Основанием для начала процедуры является наступление времени, указанного в журнале выгрузки (выгрузка данных производится автоматически каждый день в соответствии с графиком утвержденным образовательным учреждением).

3.4.2. Содержание действий, входящих в состав процедуры, продолжительность и (или) максимальный срок их выполнения.

Должностное лицо и (или) работник образовательной организации, назначенное приказом руководителя образовательного учреждения, ответственный за выполнение выгрузки данных из подсистемы «Параграф» обязан контролировать выгрузку данных в автоматическом режиме.

При наличии ошибок в отчете о выгрузке, работник обязан принять меры для их исправления и осуществить выгрузку повторно.

3.4.3. Критерии принятия решений в рамках процедуры.

Наличие данных, предназначенных для выгрузки из подсистемы «Параграф» в подсистему портал «Петербургское образование».

3.4.4. Результат процедуры и порядок передачи результата.

Автоматическая передача данных из электронного классного журнала в электронный дневник учащегося.

3.4.5. Способ фиксации результата выполнения процедуры.

Получение с портала «Петербургское образование» отчета о выгрузке данных.

#### **4. Формы контроля за исполнением регламента предоставления услуги**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по предоставлению услуги, осуществляется руководителем образовательного учреждения.

4.1.1. Руководитель образовательного учреждения осуществляет контроль за надлежащим исполнением настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги, должностными лицами и (или) работниками образовательного учреждения;

4.1.2. Руководитель, должностные лица и (или) работники образовательного учреждения, непосредственно предоставляющие услугу, несут персональную ответственность за соблюдение порядка предоставления услуги.

Персональная ответственность руководителя, должностного лица и (или) работника образовательного учреждения закрепляется в должностных регламентах и должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.2. В рамках предоставления услуги осуществляются плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления услуги.

Руководитель образовательного учреждения ежеквартально осуществляет проверку доступности качества и услуги в соответствии с требованиями нормативных документов, а также внеплановые проверки в случае поступления жалоб (претензий) заявителей в рамках досудебного обжалования.

Результаты плановых и внеплановых проверок оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и даются предложения по их устранению.

4.3. Ответственность должностных лиц ИОГВ, руководителя, должностных лиц и (или) работников образовательного учреждения, предоставляющих услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги.

Должностные лица ИОГВ несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Руководитель, должностные лица и (или) работники образовательного учреждения несут ответственность за:

- отсутствие предоставления доступа к сервису «Электронный дневник»;
- несвоевременное обновление информации в сервисе «Электронный дневник».

## **5. Порядок обжалования**

5.1. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не исключает возможность обжалования решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги, в судебном порядке. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования не является для заявителя обязательным.

5.2. Заявитель может подать жалобу, в том числе в следующих случаях:

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

5.3. В случае если жалоба подается через представителя, 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:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);
- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем юридического лица или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);
- 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. Жалоба должна содержать:

- наименование образовательной организации, должность и фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии) должностного лица и (или) работника образовательной организации, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (последнее — 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;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) образовательной организации, должностного лица и (или) работника образовательной организации;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) образовательной организации, должностного лица и (или) работника образовательной организации. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.



5.5. Организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица и работники образовательной организации, должностного лица ИОГВ (исполнительного органа государственной власти), которым может быть подана жалоба в досудебном (внесудебном) порядке:

- жалоба подается в образовательное учреждение, предоставляющее услугу;
- жалоба может быть подана в ИОГВ, в ведении которого находится образовательное учреждение.

- жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя образовательного учреждения подается в ИОГВ, в ведении которого находится образовательное учреждение.

5.6. Жалоба может быть подана в электронной форме, в письменной форме на бумажном носителе. Подача жалобы в письменной форме на бумажном носителе осуществляется по почте, при личном приеме заявителя в образовательном учреждении, при личном приеме заявителя в ИОГВ, в ведении которого находится соответствующая образовательная организация.

5.7. При личном приеме заявитель в письменной форме на бумажном носителе представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.8. При подаче жалобы в электронной форме, документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется. Подача жалобы в электронной форме осуществляется с использованием сети «Интернет» посредством: сайта образовательного учреждения в сети «Интернет», сайтов ИОГВ в сети «Интернет», в ведении которого находится образовательная организация.

5.9. Жалоба на решения и действия (бездействие) образовательного учреждения, ее должностного лица и (или) работника образовательного учреждения рассматривается образовательным учреждением.

5.10. Жалоба на должностное лицо и (или) работника образовательного учреждения либо на порядок оказания услуги образовательным учреждением рассматривается директором образовательного учреждения.

5.11. Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя образовательной организации рассматривается ИОГВ, в ведении которого находится соответствующая образовательная организация.

5.12. В случае если жалоба подана заявителем в организацию, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации указанная организация направляет жалобу в уполномоченную на ее рассмотрение организацию и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченной на ее рассмотрение организации.

5.13. Образовательное учреждение вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица и (или) работников образовательного учреждения, а также членов его семьи;

- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.14. В случае оставления жалобы без ответа образовательное учреждение в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщает об этом гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.15. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в образовательном учреждении, ИОГВ.

5.16. Жалоба, поступившая в образовательное учреждение или в ИОГВ, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом и (или) работником образовательного учреждения,

должностным лицом ИОГВ, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены образовательным учреждением, ИОГВ.

5.17. По результатам рассмотрения жалобы образовательное учреждение, ИОГВ принимает одно из следующих решений:

- жалоба удовлетворяется;
- в удовлетворении жалобы отказывается.

Указанное решение принимается в форме акта образовательной организации.

5.18. По результатам проверки при отсутствии в жалобе доводов, подтверждающих наличие указанного заявителем вида нарушения порядка предоставления услуги, должностное лицо и (или) работник образовательного учреждения, должностное лицо ИОГВ, ответственное за рассмотрение жалобы, принимает решение об отказе в рассмотрении жалобы по существу в связи с несоответствием сведений, изложенных в жалобе, указанному виду нарушения.

5.19. Образовательное учреждение, ИОГВ отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

5.20. При удовлетворении жалобы образовательное учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.21. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование образовательного учреждения, ИОГВ, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица и (или) работника образовательного учреждения, должностного лица ИОГВ принявшего решение по жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- основания для принятия решения по жалобе;
- принятое по жалобе решение;
- в случае если жалоба признана обоснованной — сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата услуги;
- в случае если жалоба признана не обоснованной — аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

Также в ответе о результатах рассмотрения жалобы приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения услуги.

5.22. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом и (или) работником образовательного учреждения, должностным лицом ИОГВ, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб.

5.23. 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 и (или) работника образовательного учреждения, должностного лица ИОГВ, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.24. Решение, принятое по результатам рассмотрения жалобы, может быть обжаловано в ИОГВ, в ведении которого находится образовательная организация, а также в суд в порядке и сроки, предусмотренные действующим законодательством.

5.25. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.26. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется посредством размещения информации на Портале.

5.27. Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) осуществляется также при обращении заявителя по телефонам, адресам электронной почты, а также при личном приеме по адресам, указанным на сайте образовательного учреждения в сети «Интернет».

5.28. Положения настоящего раздела, устанавливающие порядок подачи и рассмотрения жалоб заявителей на нарушения их прав при предоставлении услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Закон № 59-ФЗ).

## Приложение 1.

Директору \_\_\_\_\_  
(Наименование и адрес организации)

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

Паспортные данные:  
\_\_\_\_\_

### Заявление на предоставление услуги «Электронный дневник»

Я, \_\_\_\_\_  
(ФИО родителя (законного представителя) учащегося)  
код доступа пользователя на портале [dnevnik2.petersburgedu.ru](http://dnevnik2.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» ([dnevnik2.petersburgedu.ru](http://dnevnik2.petersburgedu.ru)), для получения информации об успеваемости, посещаемости, учебных достижениях несовершеннолетнего члена моей семьи, учащегося в:

\_\_\_\_\_  
(Наименование государственной образовательной организации)

\_\_\_\_\_  
(ФИО учащегося)

Код доступа учащегося на портале [dnevnik2.petersburgedu.ru](http://dnevnik2.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 учащегося и его законных представителей (фамилия, имя, отчество, данные об успеваемости, посещаемости, учебных достижениях учащегося и другие, связанные с учебным процессом) (далее – персональные данные).
2. Перечень действий с персональными данными, на которые я даю своё согласие на:
  - 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 организации, предоставляющей указанную выше услугу.

Подпись \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(ФИО полностью)  
Дата \_\_\_\_\_