



**ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА**  
**КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ**  
**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

окуд 02512218

30.04.2021№ 1296-р

**Об утверждении регламента  
 по предоставлению государственными  
 образовательными учреждениями,  
 находящимися в ведении исполнительных органов  
 государственной власти Санкт-Петербурга,  
 услуги по предоставлению в электронной форме информации  
 об организации общедоступного и бесплатного  
 дошкольного, начального общего,  
 основного общего, среднего общего образования,  
 а также дополнительного образования  
 в общеобразовательных учреждениях,  
 расположенных на территории Санкт-Петербурга**

В целях организации предоставления государственными образовательными учреждениями Санкт-Петербурга, реализующими образовательные программы начального общего, основного общего и среднего общего образования, а также дополнительного образования, услуги по предоставлению информации в электронной форме, в соответствии с постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 25.07.2011 № 1037 «О Порядке разработки и утверждения исполнительными органами государственной власти Санкт-Петербурга административных регламентов предоставления государственных услуг и административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора)», с пунктом 3.3 Положения о Комитете по образованию, утвержденному постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 24.02.2004 № 225, протоколом от 23.04.2021 № 186 заседания Комиссии по проведению административной реформы в Санкт-Петербурге:

1. Утвердить регламент по предоставлению государственными образовательными учреждениями, находящимися в ведении исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга, услуги по предоставлению информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории Санкт-Петербурга.

2. Считать утратившими силу распоряжения Комитета по образованию:

от 02.11.2011 № 2326-р «Об утверждении регламента по предоставлению государственными образовательными учреждениями, находящимися в ведении исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга, услуги по предоставлению информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории Санкт-Петербурга»;

от 24.06.2016 № 1796-р «О внесении изменений в распоряжение Комитета по образованию от 02.11.2011 № 2326-р»;

от 29.03.2021 № 859-р «О внесении изменений в распоряжение Комитета по образованию от 02.11.2011 № 2326-р».

3. Контроль за выполнением распоряжения возложить на заместителя председателя Комитета по образованию Тимофеева С.П.

**Председатель Комитета**

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Н.Г. Путиловская', written in a cursive style.

**Н.Г. Путиловская**

## УТВЕРЖДЕН

распоряжением Комитета по образованию  
от 30.04.2021 № 1296-р

**РЕГЛАМЕНТ**

**по предоставлению государственными образовательными учреждениями, находящимися в ведении исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга, услуги по предоставлению в электронной форме информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории Санкт-Петербурга (уникальный реестровый номер в соответствии с реестром государственных и муниципальных услуг (функций) Санкт-Петербурга – 7800000010000050522)**

**I. Общие положения**

1.1. Предметом регулирования настоящего регламента являются отношения, возникающие между гражданами и государственными образовательными учреждениями (далее – образовательные организации), находящимися в ведении исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга (далее – ИОГВ), в сфере образования.

1.2. Услуга предоставляется гражданам, обратившимся за информацией об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных организациях, размещенной на сайтах образовательных организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – гражданин, информация об образовании в Санкт-Петербурге соответственно).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги.

1.3.1. Порядок получения информации гражданами по вопросам предоставления услуги:

на официальных сайтах образовательных организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»);

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

в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (доменное имя сайта в сети «Интернет» – [gosuslugi.ru](http://gosuslugi.ru)) (далее – федеральный Портал);

на официальном сайте Администрации Санкт-Петербурга (доменное имя сайта в сети «Интернет» – [gov.spb.ru](http://gov.spb.ru)) (далее – официальный сайт Администрации Санкт-Петербурга);

на официальных сайтах администраций районов Санкт-Петербурга в сети «Интернет»;

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

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 Комитета по культуре Санкт-Петербурга (доменное имя сайта в сети «Интернет» – [spbculture.ru](http://spbculture.ru));

на официальном сайте Комитета по физической культуре и спорту (доменное имя сайта в сети «Интернет» – [kfis.spb.ru](http://kfis.spb.ru));

по справочным телефонам образовательных организаций, размещенным на сайтах образовательных организаций 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 ИОГВ, участвующих в предоставлении услуги, и образовательных организаций, находящихся в ведении ИОГВ; справочные телефоны, адреса официальных сайтов ИОГВ, участвующих в предоставлении услуги, и образовательных организаций, находящихся в ведении ИОГВ) размещена на официальных сайтах ИОГВ, участвующих в предоставлении услуги, и образовательных организаций, находящихся в ведении ИОГВ, на Портале, на портале «Петербургское образование», а также на информационных стендах органов и организаций, указанных в пункте 2.2. настоящего регламента.

## II. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги: Предоставлять в электронной форме информацию об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории Санкт-Петербурга.

Краткое наименование услуги: Предоставление в электронной форме информации об образовании в Санкт-Петербурге.

2.2. Услуга предоставляется образовательными организациями.

Органы и организации, участвующие в предоставлении услуги:

Комитет по образованию;

Комитет по культуре Санкт-Петербурга;

Комитет по физической культуре и спорту;

администрации районов Санкт-Петербурга;

2.3. Результатом предоставления услуги является получение информации об образовании в Санкт-Петербурге, в режиме реального времени на официальных сайтах, указанных в пункте 1.3.1. настоящего регламента, в сети «Интернет».

2.4. Срок предоставления услуги:

Услуга предоставляется в режиме реального времени на официальных сайтах, указанных в пункте 1.3.1. настоящего регламента, в сети «Интернет».

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуги.

Перечень нормативных правовых актов размещен на официальном сайте Комитета по образованию и на Портале в разделе описания услуги.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, подлежащих представлению гражданином, отсутствует.

2.7. 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 гражданин вправе представить, отсутствует.

2.8. Должностным лицам и (или) сотрудникам образовательной организации, должностным лицам ИОГВ запрещено требовать от гражданина:

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, предоставляющих услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 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.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, отсутствует.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги отсутствует.

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

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

2.13. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления услуги, включая информацию о методиках расчета размера такой платы.

Взимание платы за предоставление услуги не предусмотрено.

2.14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении услуги, и при получении результата предоставления услуги.

Услуга предоставляется в режиме реального времени на официальных сайтах, указанных в пункте 1.3.1. настоящего регламента, в сети «Интернет».

Личное обращение гражданина в органы (организации) за предоставлением услуги – не предусмотрено.

2.15. Срок и порядок регистрации запроса о предоставлении услуги, услуги организации, участвующей в предоставлении услуги, в том числе в электронной форме.

Услуга предоставляется в режиме реального времени на официальных сайтах, указанных в пункте 1.3.1. настоящего регламента, в сети «Интернет». Направление запроса на предоставление услуги гражданином – не предусмотрено.

2.16. Показатели доступности и качества услуги.

2.16.1. Количество взаимодействий гражданина с должностными лицами при предоставлении услуги – 0.

2.16.2. Продолжительность взаимодействий – 0 минут.

2.16.3. Предусмотрено информирование гражданина о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационных технологий – нет.

2.16.4. Способы предоставления услуги гражданину:

в электронной форме посредством официальных сайтов, указанных в пункте 1.3.1. настоящего регламента, в сети «Интернет».

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

2.17.1. Услуга предоставляется по экстерриториальному принципу, вне зависимости от адреса регистрации.

2.17.2. Особенности предоставления услуги в электронной форме.

Услуга предоставляется в режиме реального времени, в электронной форме в один этап: размещение (обновление) информации, в соответствии с Правилами размещения

на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 582 (далее – Правила) и Требованиями к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации, утвержденными приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования от 14.08.2020 № 831 (далее – Требования), на официальных сайтах, указанных в пункте 1.3.1. настоящего регламента, в сети «Интернет».

Доступ к сведениям о способах предоставления услуги, порядку предоставления услуги выполняется без предварительной авторизации.

Лицам со стойким нарушением функции зрения обеспечивается создание условий доступности услуги в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами, в частности обеспечивается получение в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий крупным шрифтом на контрастном фоне (белом или желтом).

### **III. 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):  
размещение (обновление) информации в соответствии с Требованиями и Правилами на официальных сайтах, указанных в пункте 1.3.1. настоящего регламента, в сети «Интернет»;

информирование ИОГВ об изменении информации о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресе электронной почты, адресе официального сайта образовательной организации в сети «Интернет».

**3.1. Размещение (обновление) информации** в соответствии с Требованиями и Правилами на официальных сайтах, указанных в пункте 1.3.1. настоящего регламента, в сети «Интернет».

3.1.1. Основанием для начала процедуры является событие или действие, с которым связана необходимость размещения (обновления) информации об образовании в Санкт-Петербурге.

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

Ответственное лицо – работник образовательной организации:

размещает Информацию на сайте образовательной организации в сети «Интернет» в соответствии с Правилами и требованиями;

в случае изменения информации обновляет данные на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» не позднее 10 рабочих дней после их изменений.

3.1.3. Сведения о должностном лице и (или) работнике образовательной организации, ответственном за выполнение действия, входящего в состав процедуры.

Должностное лицо и (или) работник образовательной организации, подготавливающий и размещающий информацию на сайте образовательной организации в сети «Интернет», назначенный приказом руководителя образовательной организации.

3.1.4. Критерии принятия решений в рамках процедуры.

Изменение информации в соответствии с требованиями нормативных документов.

3.1.5. Результат процедуры и порядок передачи результата.

Своевременное размещение и обновление информации на сайте образовательной организации в сети «Интернет».

3.1.6. Способ фиксации результата выполнения процедуры.

Размещение (обновление) на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет» информации об образовании в Санкт-Петербурге.

**3.2. Информирование ИОГВ об изменении информации о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресе электронной почты, адресе сайта образовательной организации в сети «Интернет».**

3.2.1. Основанием для начала процедуры является изменение данных о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресе электронной почты, адресе сайта образовательной организации в сети «Интернет».

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

Ответственное лицо – должностное лицо и (или) работник образовательной организации в случае изменения данных, указанных в пункте 3.2.1 настоящего регламента, информирует ИОГВ не позднее 10 рабочих дней после их изменений.

3.2.3. Сведения о должностном лице и (или) работнике образовательной организации, ответственном за выполнение действия, входящего в состав процедуры.

Должностное лицо и (или) работник образовательной организации, обеспечивающее информирование ИОГВ.

3.2.4. Критерии принятия решений в рамках процедуры.

Изменение данных о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресе электронной почты, адресе официального сайта образовательной организации в сети «Интернет».

3.2.5. Результат процедуры и порядок передачи результата.

Получение ИОГВ информации об образовании в Санкт-Петербурге.

3.2.6. Способ фиксации результата выполнения процедуры.

Размещение обновленных данных о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресе электронной почты, адресе сайта образовательной организации в сети «Интернет», на официальных сайтах ИОГВ, портале «Петербургское образование», Портале, федеральном Портале.

3-1. Особенности выполнения процедур (действий) в электронной форме.

При предоставлении услуги в электронной форме осуществляются следующие процедуры (действия):

предоставление в установленном порядке информации гражданам и обеспечение доступа граждан к сведениям об услуге.

3-1.1. Предоставление в установленном порядке информации гражданам и обеспечение доступа граждан к сведениям об услуге.

Гражданин может получить информацию о порядке предоставления услуги, в том числе в электронной форме, на федеральном Портале, на Портале.

Доступ к сведениям о способах предоставления услуги, порядку предоставления услуги, в том числе в электронной форме выполняется без предварительной авторизации заявителя на Портале и на федеральном Портале.

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

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

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

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

Персональная ответственность руководителя, должностного лица и (или) работника образовательной организации 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 образовательной организации ежеквартально осуществляет проверку доступности качества и услуги в соответствии с требованиями нормативных документов, указанных в пункте 2.16.2, а также внеплановые проверки в случае поступления жалоб (претензий) граждан 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 образовательной организации, 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 образовательной организации несут ответственность за:

отсутствие сайта образовательной организации в сети «Интернет»;

несвоевременное размещение и обновление информации в соответствии с требованиями нормативных документов, указанных в пункте 3.1.2, не позднее 10 рабочих дней с момента соответствующих изменений (обновлений);

несвоевременное информирование ИОГВ об изменении данных о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресе сайта образовательной организации в сети «Интернет», адресе электронной почты образовательной организации не позднее 10 рабочих дней с момента соответствующих изменений (обновлений);

неполноту и недостоверность информации, размещенной на сайте образовательной организации в сети «Интернет».

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

Контроль за предоставлением услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций путем направления в адрес образовательных организаций и ИОГВ, в чьем ведении находятся образовательные организации:

предложений о совершенствовании нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление должностными лицами и сотрудниками образовательных организаций и должностными лицами ИОГВ услуги;

сообщений о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе образовательных организаций и ИОГВ, их должностных лиц и сотрудников при оказании услуги;

жалоб по фактам нарушения должностными лицами и сотрудниками образовательных организаций и должностными лицами ИОГВ, свобод или законных интересов граждан при оказании услуги.



**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) образовательной организации, предоставляющего услугу, должностного лица и (или) работника образовательной организации, должностного лица ИОГВ**

5.1. Информация для гражданина о его праве подать жалобу на нарушение порядка предоставления услуги (далее – жалоба).

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 гражданина обязательным.

5.1.1. Гражданин 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 гражданина при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Санкт-Петербурга.

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

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

оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью (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 гражданина без доверенности.

5.2. Предмет жалобы.

Жалоба должна содержать:

наименование образовательной организации, должность и фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица и (или) работника образовательной организации, решения и действия (бездействия) которого обжалуются;

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

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) образовательной организации, должностного лица и (или) работника образовательной организации;

доводы, на основании которых гражданин не согласен с решением и действием (бездействием) образовательной организации, должностного лица и (или) работника образовательной организации. Гражданином могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы гражданина, либо их копии.

5.3. Организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица и работники образовательной организации, должностного лица ИОГВ, которым может быть подана жалоба в досудебном (внесудебном) порядке.

Жалоба подается в образовательную организацию, предоставляющую услугу.

Жалоба может быть подана в ИОГВ, в ведении которого находится образовательная организация.

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

#### 5.4. Способы подачи и рассмотрения жалобы

##### 5.4.1. Жалоба может быть подана:

в электронной форме;

в письменной форме на бумажном носителе.

##### 5.4.1.1. Подача жалобы в письменной форме на бумажном носителе осуществляется по почте;

при личном приеме гражданина в образовательной организации;

при личном приеме гражданина в ИОГВ, в ведении которого находится соответствующая образовательная организация.

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

В электронной форме могут быть представлены документы, указанные в пункте 5.1.2 настоящего регламента, при этом документ, удостоверяющий личность гражданина, не требуется.

5.4.1.2. Подача жалобы в электронной форме осуществляется с использованием сети «Интернет» посредством: сайта образовательной организации в сети «Интернет», сайтов ИОГВ в сети «Интернет», в ведении которого находится образовательная организация.

##### 5.4.2. Порядок рассмотрения жалобы.

Жалоба на решения и действия (бездействие) образовательной организации, ее должностного лица и (или) работника образовательной организации рассматривается образовательной организацией.

Жалоба на должностное лицо и (или) работника образовательной организации либо на порядок оказания услуги образовательной организацией рассматривается руководителем образовательной организации.

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

В случае если жалоба подана гражданином 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 гражданина о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченной на ее рассмотрение организации.

Образовательная организация 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 образовательной организации, а также членов его семьи;

отсутствие возможности прочитать<sup>1</sup> какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес гражданина, указанные в жалобе.

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

#### 5.5. Сроки рассмотрения жалобы.

<sup>1</sup> Под отсутствием возможности прочитать понимается случай, при котором часть текста жалобы и (или) ФИО и (или) почтовый адрес гражданина не поддаются прочтению.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в образовательной организации, ИОГВ.

Жалоба, поступившая в образовательную организацию или в ИОГВ, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом и (или) работником образовательной организации, 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 образовательной организацией, ИОГВ.

#### 5.6. Результат рассмотрения жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы образовательная организация, ИОГВ принимает одно из следующих решений:

жалоба удовлетворяется;

в удовлетворении жалобы отказывается.

Указанное решение принимается в форме акта образовательной организации, ИОГВ.

Типовая форма акта установлена приложением к настоящему регламенту.

По результатам проверки при отсутствии в жалобе доводов, подтверждающих наличие указанного заявителем вида нарушения порядка предоставления услуги, должностное лицо и (или) работник образовательной организации, 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.

Образовательная организация, 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.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, в соответствии с частью 9 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

#### 5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

При удовлетворении жалобы образовательная организация 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.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование образовательной организации, ИОГВ, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица и (или) работника образовательной организации, 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 необоснованной – 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.

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

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 образовательной организации, должностного лица ИОГВ, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

#### 5.8. Порядок обжалования решения по жалобе.

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.

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

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

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 образовательной организации в сети «Интернет».

5.11. 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» (далее – Закон № 59-ФЗ).

Жалобы заявителей на организацию предоставления услуг в образовательной организации подаются и рассматриваются в порядке, предусмотренном Законом № 59-ФЗ.

Приложение  
к регламенту по предоставлению государственными образовательными учреждениями, находящимися в ведении исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга, услуги по предоставлению информации в электронной форме об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории Санкт-Петербурга

(наименование органа, уполномоченного на рассмотрение жалобы)

**АКТ № 00**  
(порядковый номер акта)

**о рассмотрении жалобы на решение, действие (бездействие)**

должностного лица ИОГВ, руководителя, должностного лица и (или) работника, образовательной организации, находящейся в ведении ИОГВ

“ ” 20 г.

(место составления акта)

(фамилия, инициалы должностного лица ИОГВ, руководителя, должностного лица и (или) работника образовательной организации, рассмотревшего жалобу)

по результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

(фамилия, имя, отчество физического лица, обратившегося с жалобой,

наименование юридического лица, обратившегося с жалобой, фамилия, инициалы, должность его представителя)

на

(существо обжалуемого решения, действия (бездействия),

должностного лица ИОГВ, руководителя, должностного лица и (или) работника, образовательной организации, находящейся в ведении ИОГВ,

при наличии), решение, действие (бездействие) которого обжалуется)

**УСТАНОВИЛ:**

1.

(краткое содержание жалобы)

2. \_\_\_\_\_  
 (доводы и основания принятого решения со ссылками на нормативные правовые акты, при отказе  
 в рассмотрении жалобы – причины отказа)
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

## РЕШИЛ:

1. \_\_\_\_\_  
 (решение, принятое в отношении обжалованного решения, действия (бездействия):  
 \_\_\_\_\_  
 признать правомерным или неправомерным полностью или частично и (или) отменить полностью или частично,  
 \_\_\_\_\_  
 при оставлении жалобы без ответа – указать причину оставления жалобы без ответа)
2. \_\_\_\_\_  
 (решение, принятое по существу жалобы, – удовлетворить или не удовлетворить полностью или частично)
- \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_  
 (решение либо меры, которые необходимо принять в целях устранения допущенных нарушений,  
 \_\_\_\_\_  
 если они не были приняты до вынесения решения по жалобе)
- \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(должность лица, принявшего решение по жалобе)

\_\_\_\_\_

(подпись)

\_\_\_\_\_

(инициалы, фамилия)

Настоящее решение может быть обжаловано в \_\_\_\_\_  
 (наименование и адрес вышестоящего органа)

либо в \_\_\_\_\_  
 (наименование и адрес суда, арбитражного суда)

\_\_\_\_\_

Акт составлен

\_\_\_\_\_

(должность лица, принявшего решение по жалобе)

\_\_\_\_\_

(подпись)

\_\_\_\_\_

(инициалы, фамилия)