

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБОУ лицея № 384
Кировского района Санкт-

Петербурга *С.С. Голод* Голод С.С.

Приказ № 78/1 от 10.02.2012 г.



РЕГЛАМЕНТ

**по предоставлению государственным бюджетным общеобразовательным
учреждением лицеем № 384 Кировского района Санкт-Петербурга
услуги по представлению информации об организации общедоступного и
бесплатного начального общего, основного общего, среднего (полного)
общего образования, а также дополнительного образования
(с изменениями от 05.10.2016**

(приказ директора лицея № 51/1 от 05.10.2016))

Санкт-Петербург

2016 год

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего регламента являются отношения, возникающие между получателями услуги и Государственным бюджетным общеобразовательным учреждением лицеем № 384 Кировского района Санкт-Петербурга, в связи с представлением информации об организации общедоступного и бесплатного начального, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в ГБОУ лицее № 384.

1.2. Услуга предоставляется физическим лицам, юридическим лицам (далее – получатели услуги).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги.

1.3.1. В предоставлении услуги участвуют: Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение лицей № 384 Кировского района Санкт-Петербурга (далее – ГБОУ лицей № 384).

1.3.2. Информация об организации общедоступного и бесплатного начального, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в ГБОУ лицее № 384, размещена на официальном сайте ГБОУ лицей № 384.

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

Информация об адресах и телефонах Государственного бюджетного общеобразовательного учреждения лицей № 384 Кировского района Санкт-Петербурга: 198095, Санкт-Петербург, пр. Стачек, д.5, литер А тел./факс (812)786-51-09. График работы: понедельник-пятница с 8.00 до 19.00, суббота с 8.30 до 17.00, адрес электронной почты: sc384@kirov.spb.ru, официальный сайт ГБОУ лицей № 384: www.kirov.spb.ru/sc/111

Информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресах сайтов, адресах электронной почты Администрации размещена на официальном сайте Администрации Санкт-Петербурга www.gov.spb.ru.

Перед предоставлением государственной услуги обращение заявителей в иные органы (организации) не требуется.

(Абзац дополнительно включен с 28 июня 2016 года распоряжением Комитета по образованию Санкт-Петербурга от 24 июня 2016 года N 1796-р)

1.3.3. Получатели услуги могут получить информацию, об органах и организациях указанных в пунктах 1.3.2 следующими способами:

- на официальном сайте Администрации Санкт-Петербурга www.gov.spb.ru;
- на официальном сайте Администрации Кировского района;
- на Портале (www.gu.spb.ru).

(Абзац в редакции, введенной в действие с 28 июня 2016 года распоряжением Комитета по образованию Санкт-Петербурга от 24 июня 2016 года N 1796-р.)

1.3.4. В целях доступности получения информации о порядке предоставления государственной услуги для лиц со стойким нарушением функции зрения ИОГВ Санкт-Петербурга обеспечивается выполнение информации на официальных сайтах крупным шрифтом на контрастном фоне (белом или желтом).

(Пункт дополнительно включен с 28 июня 2016 года распоряжением Комитета по образованию Санкт-Петербурга от 24 июня 2016 года N 1796-р)

2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги: «Представление информации об организации общедоступного и бесплатного начального, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в ГБОУ лицее № 384. Краткое наименование услуги: «Представление информации о системе образования Санкт-Петербурга».

Блок-схема предоставления услуги приведена в приложении к регламенту.

2.2. Услугу оказывает: Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение лицей № 384 Кировского района Санкт-Петербурга.

2.3. Результатом предоставления услуги является получение получателями услуги информации об организации общедоступного и бесплатного начального, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в ГБОУ лицее № 384, в режиме реального времени на официальном сайте ГБОУ лицея № 384.

2.4. Услуга предоставляется в режиме реального времени, после выхода на сайт ГБОУ лицея № 384 и открытия страницы.

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

Конституция Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации 26.01.2009, № 4, ст. 445);

[Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации"](#);

Федеральный Закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства РФ, 08.05.2006, N 19, ст. 2060) (в редакции Федерального закона от 27.07.2010 № 227-ФЗ);

Федеральный Закон от 08.11.2010 № 293-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием контрольно-надзорных функций и оптимизацией предоставления государственных услуг в сфере образования» (Собрание законодательства Российской Федерации, N 46, 15.11.2010, ст.5918);

Федеральный Закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» ("Собрание законодательства РФ", 31.07.2006, № 31 (1 ч.), ст. 3448) (в редакции Федерального закона от 27.07.2010 № 227-ФЗ);

Федеральный Закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (Российская газета, N 165, 29.07.2006, Парламентская газета, N 126-127, 03.08.2006, Собрание законодательства Российской Федерации, N 31 (ч.I), 31.07.2006, ст.3451);

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

Федеральный Закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (Российская газета, N 75, 08.04.2011, Парламентская газета, N 17, 08.04.2011, Собрание законодательства Российской Федерации, N 15, 11.04.2011, ст.2036);

распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями» (Российская газета, № 247, 23.12.2009, Собрание законодательства Российской Федерации, 28.12.2009, № 52 (ч.II), ст. 6626);

Закон Санкт-Петербурга от 16.01.2007 № 381-66 (ред. От 14.03.2011) «Об общем образовании в Санкт-Петербурге» (Вестник Законодательного собрания Санкт-Петербурга, N 26, 30.07.2007, Санкт-Петербургские ведомости, N 139, 31.07.2007);

постановление Правительства Санкт-Петербурга от 24.02.2004 № 225 «О Комитете по образованию» (Информационный бюллетень Администрации Санкт-Петербурга, № 37 от 29.09.2008);

постановление Правительства Санкт-Петербурга от 26.08.2008 № 1078 «Об администрациях районов Санкт-Петербурга» (Информационный бюллетень Администрации Санкт-Петербурга, № 37, 29.09.2008);

постановление Правительства Санкт-Петербурга от 07.06.2010 № 736 «О создании межведомственной автоматизированной информационной системы «Обеспечение

деятельности многофункционального центра предоставления государственных услуг в Санкт-Петербурге и предоставления государственных услуг через Портал государственных услуг в Санкт-Петербурге» (Информационный бюллетень Администрации Санкт-Петербурга, N 24, 28.06.2010);

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

2.6. Формы заявлений и иных документов, заполнение которых получателем услуги необходимо для получения услуги: отсутствуют.

2.7. Документы, подлежащие представлению получателем услуги для получения услуги, способы получения документов получателем услуги и порядок представления документов с указанием услуг, в результате предоставления которых могут быть получены такие документы: отсутствуют.

2.8. Оснований для отказа в предоставлении услуги или для приостановления предоставления услуги: не предусмотрено.

2.9. Перечень информации, необходимой и обязательной в рамках предоставления гимназией услуги (далее - Информация):

- дата создания образовательного учреждения;
- структура образовательного учреждения;
- реализуемые основные и дополнительные образовательные программы с указанием численности лиц, обучающихся за счет средств соответствующего бюджета бюджетной системы Российской Федерации, по договорам с физическими и (или) юридическими лицами с оплатой ими стоимости обучения;
- информация об образовательных стандартах;
- персональный состав педагогических работников с указанием уровня образования и квалификации;
- информация о материально-техническом обеспечении и оснащенности образовательного процесса (в том числе наличие библиотеки, общежитий, спортивных сооружений, условия питания, медицинское обслуживание, доступ к информационным системам и информационно-телекоммуникационным сетям);
- электронные образовательные ресурсы, доступ к которым обеспечивается обучающимся;
- поступление и расходование финансовых и материальных средств по итогам финансового года.

2.10. ГБОУ № 384 размещает дополнительно информацию для ознакомления получателей услуги:

- копию документа, подтверждающего наличие лицензии на осуществление образовательной деятельности (с приложениями);
- копию свидетельства о государственной аккредитации (с приложениями);
- копию плана финансово-хозяйственной деятельности или бюджетной сметы образовательного учреждения;
- отчет о результатах самообследования ГБОУ лица № 384;
- порядок оказания платных образовательных услуг, в том числе образец договора об оказании платных образовательных услуг, с указанием стоимости платных образовательных услуг.

2.11. Предоставление услуги осуществляется на безвозмездной основе.

2.12. Информацию об услуге получатели услуги могут получить на Портале в режиме реального времени сразу после открытия страницы.

Основными требованиями к информированию получателей услуги о правилах исполнения услуги (далее – информирование) являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость в изложении информации;
- полнота информирования;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

2.13. Информацию об организации общедоступного и бесплатного начального, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в ГБОУ лицее № 384, получатели услуги получают в режиме реального времени сразу после выхода на сайт ГБОУ лицея № 384 и открытия страницы. Получатель услуги может выйти непосредственно на официальный сайт ГБОУ лицея № 384, или через Портал, официальные сайты Администрации.

2.14. Показатели доступности и качества услуги:

- возможность получения услуги средствами сети интернет в режиме реального времени;
- наличие сайта ГБОУ лицея № 384;
- наличие страницы сайта с размещенной информацией;
- достоверность, открытость и доступность предоставляемой информации;
- обновление информации об услуге в течение 30 дней с момента соответствующих изменений.

2.15. Особенности предоставление услуги в электронном виде.

В соответствии с распоряжением Правительства Санкт-Петербурга от 22.03.2011 № 8-рп «О мероприятиях по переходу на предоставление исполнительными органами государственной власти Санкт-Петербурга государственных услуг в электронном виде», а также с тем, что услуга предоставляется в режиме реального времени, переход на предоставление услуги в электронном виде осуществляется в один этап: размещение информации об услуге в Сводном реестре государственных услуг и на Портале.

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

(Абзац дополнительно включен с 28 июня 2016 года распоряжением Комитета по образованию Санкт-Петербурга от 24 июня 2016 года N 1796-р).

3. Состав, последовательность и сроки выполнения процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения процедур в электронном виде

Предоставление услуги включает в себя следующие процедуры:

- размещение (обновление) Информации, указанной в пунктах 2.9, 2.10 настоящего регламента, на официальном сайте ГБОУ лицея № 384 в сети «Интернет»;
- информирование Администрацию об изменении информации о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресах сайтов, адресах электронной почты ГБОУ лицея № 384.

3.1. Размещение (обновление) Информации, указанной в пунктах 2.9, 2.10 настоящего регламента (далее – Информация), на официальном сайте ГБОУ лицея № 384.

3.1.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала процедуры, является событие или действие, с которым связана необходимость размещения (обновления) информации об организации общедоступного и бесплатного начального, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в ГБОУ лицее № 384.

3.1.2. Ответственным за содержание и качество Информации, размещенной на официальном сайте ГБОУ лица № 384, является работник ГБОУ лица № 384, подготавливающий и размещающий Информацию на сайте ГБОУ лица № 384, назначенный приказом руководителя ГБОУ лица № 384.

3.1.3. В рамках настоящей процедуры:

Ответственное лицо – работник ГБОУ лица № 384

- размещает Информацию на официальном сайте ГБОУ лица № 384,
- в случае изменения информации обновляет данные на официальном сайте ГБОУ лица № 384 в течение 30 дней со дня внесения изменений.

3.1.4. Критерием принятия решений является изменение Информации, указанной в пунктах 2.9, 2.10 настоящего регламента.

3.1.5. Результатом процедуры является своевременное размещение и обновление информации на официальном сайте ГБОУ лица № 384.

3.1.6. Способом фиксации результата выполнения процедуры является размещение (обновление) на официальном сайте ГБОУ лица № 384 информации об организации общедоступного и бесплатного начального, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в ГБОУ лица № 384.

3.1.7. Контроль за исполнением процедуры осуществляет руководитель ГБОУ лица № 384.

Руководитель ГБОУ лица № 384 осуществляет контроль за:

- полнотой и достоверностью информации, размещенной на сайте ГБОУ лица № 384;

- своевременностью обновления информации в течение 30 дней со дня соответствующих изменений.

3.2. Информирование Администрации об изменении информации о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресах сайтов, адресах электронной почты ГБОУ лица № 384.

3.2.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала процедуры, является изменение данных о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресе сайта, адресе электронной почты ГБОУ лица № 384.

3.2.2. Ответственным за информирование Администрации об изменении данных, указанных в пункте 3.2.1. настоящего регламента является ответственное лицо – работник ГБОУ лица № 384, обеспечивающий информирование Администрации.

3.2.3. В рамках настоящей процедуры:

Ответственное лицо – работник ГБОУ лица № 384 в случае изменения данных, указанных в пункте 3.2.1 настоящего регламента информирует Администрацию в течение 15 дней.

3.2.4. Критерием принятия решений является изменение данных о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресе сайта, адресе электронной почты ГБОУ лица № 384.

3.2.5. Способом фиксации результата выполнения процедуры является размещение изменений данных о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресе сайта, адресе электронной почты ГБОУ лица № 384 на официальных сайтах Администрации, Портале.

3.2.6. Контроль за исполнением процедуры осуществляет руководитель ГБОУ лица № 384.

3.2.7. Результатом процедуры является получение получателями информации об организации общедоступного и бесплатного начального, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в ГБОУ лица № 384.

4. Формы контроля за предоставлением услуги

(Название в редакции, введенной в действие распоряжением Комитета по образованию Санкт-Петербурга от 29 апреля 2013 года N 1024-р)

4.1. Текущий контроль за исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием решений ответственными лицами.

Должностное лицо Администрации, в ведении которого находится ГБОУ лицей №384 осуществляет контроль за наличием сайта в ГБОУ лицее № 384.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления услуги.

Должностное лицо Администрации не реже 1 раза в 3 месяца осуществляет проверку доступности и качества услуги в соответствии с показателями, указанными в пункте 2.14 настоящего регламента.

4.3. Ответственность государственных гражданских служащих исполнительного органа и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги.

4.4. Руководитель ГБОУ лицей № 384 несет ответственность за:

- отсутствие сайта ГБОУ лицей № 384;
- неразмещение (несвоевременное обновление) информации об услуге в течение 30 дней с момента соответствующих обновлений;
- несвоевременное информирование Администрации об изменении данных о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресе сайта, адресе электронной почты ГБОУ лицей № 384 в течение 15 дней;
- неполноту и недостоверность информации, размещенной на сайте ГБОУ лицей № 384.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) ГБОУ лицей № 384, а также должностных лиц ГБОУ лицей № 384

(Раздел в редакции, введенной в действие распоряжением Комитета по образованию Санкт-Петербурга от 29 апреля 2013 года N 1024-р)

5.1. Жалоба подается в ГБОУ лицей № 384 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 ГБОУ лицей № 384 в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, посредством Портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2. Жалоба должна содержать:

- а) наименование ГБОУ лицей № 384, должностного лица ГБОУ лицей № 384, 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) ГБОУ лицей № 384, должностного лица ГБОУ лицей № 384;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) ГБОУ лица № 384, должностного лица ГБОУ лица № 384. 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 ГБОУ лицеем № 384, предоставляющим услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) ГБОУ лица № 384, его должностного лица. В случае если обжалуются решения руководителя ГБОУ лица № 384, жалоба подается в Комитет по образованию и рассматривается им в установленном порядке.

5.7. В случае если в компетенцию ГБОУ лица № 384 не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями 5.6 настоящего Регламента, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанное 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 ГБОУ лицей № 384 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 ГБОУ лицей № 384, 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 30.12.2004* N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ГБОУ лицей № 384 принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта ГБОУ лицей № 384.

При удовлетворении жалобы ГБОУ лицей № 384 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 ГБОУ лицей № 384, 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 ГБОУ лицей № 384.

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 ГБОУ лицей № 384, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.15. ГБОУ лицей № 384 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. ГБОУ лицей № 384 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.

6. Приложения

Приложением к настоящему регламенту является Блок-схема предоставления услуги.

**Блок-схема предоставления услуги с указанием сроков осуществления
каждого действия в рамках исполнения процедур**

