

ПРИНЯТО
На заседании
Совета Учреждения
МБОУ ДО «Родник»
№ 1 «30» 08 2016 г

УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора
МБОУ ДО «Родник»
№ 108/13 «08» 2016 г
Ширяева С.Г. Ширяева



**Административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги:
«Предоставление услуги дополнительного образования»**

**Административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги
«Предоставление услуги дополнительного образования»**

I. Основные положения

1.1. Административный регламент (далее – Регламент) предоставления муниципальной услуги «Предоставление дополнительного образования в муниципальном бюджетном образовательном учреждении дополнительного образования «Родник» городского округа Тольятти» разработан в целях регулирования реализации права детей на получение дополнительного образования, повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, устанавливает сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении данной муниципальной услуги.

1.2. Настоящим Регламентом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности услуги в целом, включая обращение за услугой, ее регистрации, получение услуги и рассмотрение жалоб (претензий) получателей услуги.

1.3. В настоящем Регламенте используются следующие понятия:

Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования – тип образовательного учреждения, основное предназначение которого – развитие мотивации личности к познанию и творчеству, реализация дополнительных образовательных программ и услуг в интересах личности, общества, государства.

Муниципальная услуга – предоставление возможности физическим лицам на получение дополнительного образования в сфере культуры и искусства в порядке, установленном действующим законодательством.

Качество муниципальной услуги – совокупность характеристик муниципальной услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности получателя услуги в отношении содержания (результата) муниципальной услуги;

Доступность муниципальной услуги – часть характеристик муниципальной услуги и обслуживания, определяющая возможность получения муниципальной услуги получателями услуги с учетом всех объективных ограничений.

Административное действие – предусмотренное настоящим регламентом действие должностного лица в рамках предоставления муниципальной услуги.

Должностное лицо – лицо, выполняющее административные действия в рамках предоставления муниципальной услуги.

Обучение в Учреждении – целенаправленный процесс воспитания и обучения посредством осуществления образовательной деятельности за пределами основных образовательных программ, оказания дополнительных образовательных услуг, реализации дополнительных образовательных программ, направленных на развитие личности, способствующих повышению культурного и интеллектуального уровня человека, его профессиональной ориентации, приобретению им новых знаний;

Итоговая аттестация – итоговая проверка знаний, умений и навыков, приобретенных получателем в процессе предоставления муниципальной услуги.

1.4. Получателями муниципальной услуги являются дети в возрасте от 2 до 21 года (далее - учащиеся). Муниципальная услуга носит заявительный характер. Заявителями услуги (далее - Заявители) являются родители (законные представители) учащихся. Возраст учащихся

при приеме в Учреждение на 1 сентября текущего года должен составлять 2 года и более, не старше 21 года на момент зачисления.

Заявители муниципальной услуги – родители (законные представители) несовершеннолетних детей и подростки от 14 до 21 года лет (далее – заявители услуги);

Получатели муниципальной услуги (далее – получатели услуги) – граждане, в возрасте от 2 до 21 года и их родители (законные представители).

1.5. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

1.5.1. Месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты, по которым Получатели могут получить необходимую информацию: 445008, Российская Федерация, Самарская область, город Тольятти, улица Л. Чайкиной, дом 69; улица У. Громовой, дом 30, телефон 8(8482) 24-14-15, в соответствии с рабочим графиком: понедельник-пятница с 9-00 час. до 18-00 час., перерыв на обед с 12-00 ч до 13-00 ч. Адрес электронной почты: rodnik@edu.tgl.ru, адрес сайта для получения информации <http://rodnik.tgl.ru/news>.

1.6. На информационных стендах, Интернет-сайте Учреждения, размещается следующая информация:

1.6.1. законодательные и иные нормативные правовые акты, содержащие нормы, регулирующие деятельность по выполнению муниципальной услуги;

1.6.2. локальные акты Учреждения, регулирующие деятельность по оказанию услуг дополнительного образования;

1.6.3. лицензия на осуществление образовательной деятельности в сфере дополнительного образования;

1.6.4. приложение к лицензии, содержащее перечень лицензированных дополнительных образовательных программ по направлениям деятельности;

1.6.5. свидетельство о государственной аккредитации Учреждения;

1.6.6. перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги; формы и образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

1.6.7. порядок обжалования действий (бездействий) и решений осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

1.7. Для получения информации о муниципальной услуге, процедуре ее предоставления, ходе предоставления муниципальной услуги заинтересованные лица вправе обращаться в устной и письменной форме:

1.7.1. в устной форме лично или по телефону к должностным лицам Учреждения, 1.7.2. в письменной форме лично или почтой в адрес Учреждения. При ответах на телефонные звонки и обращения заявителей лично в приемные часы должностные лица учреждения, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, информируют обратившихся по интересующим их вопросам. При невозможности должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, обратившемуся лицу сообщается телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию. Ответ на письменное обращение дается в срок до 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения в Учреждение. В случае, если в обращении о предоставлении письменной информации не указаны фамилия заинтересованного лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Должностные лица Учреждения, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, ответственные за рассмотрение письменного обращения, обеспечивают объективное, всестороннее и

своевременное рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных вопросов. Письменный ответ на обращение, содержащий фамилию и номер телефона исполнителя, подписывается директором учреждения, либо замещающим лицом и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.8. Места для информирования Обучающихся располагаются в хорошо обозримом месте в центральном холле Учреждения в виде информационного стенда, где отражается информация о направлениях деятельности Учреждения.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

2.1. Муниципальная услуга «Предоставление дополнительного образования детям» в МБОУ ДО «Родник» (далее – муниципальная услуга) предоставляется Учреждением по дополнительным общеобразовательным программам общеразвивающей направленности и дополнительным предпрофессиональным общеобразовательным программам в соответствии с лицензией Учреждения.

2.2. Муниципальную услугу по предоставлению дополнительного образования детям предоставляет муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Родник» городского округа Тольятти (далее МБОУ ДО «Родник»).

2.3. Результатом исполнения муниципальной услуги является предоставление учащемуся дополнительного образования в Учреждении в соответствии с образовательной программой.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги устанавливаются с момента зачисления учащегося в МБОУ ДО «Родник» на период, соответствующий нормативным срокам освоения образовательных программ дополнительного образования, в соответствии с лицензией на осуществление образовательной деятельности, а также с возрастом получателя услуги при поступлении в МБОУ ДО «Родник» несет в установленном законодательством Российской Федерации порядке ответственность за реализацию не в полном объеме образовательных программ в соответствии с учебным планом и графиком учебного процесса, качества образования своих выпускников.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

2.5.1. Перечень правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги:

- Конвенция о правах ребенка (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989 г.; опубликована в «Сборнике международных договоров СССР», вып. XL VI, 1993 г.);
- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный Закон Российской Федерации от 29.12.2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 06.10.2003г. №131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 02.05.2006г. № 59-ФЗ « О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Постановление Правительства РФ от 15.08.2013 N 706 "Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг" (15 августа 2013 г.)
- Приказ Минобрнауки России 29.08.2013 N 1008 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам» (Зарегистрировано в Минюсте России 27.11.2013 № 30468)

- Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 04.07.2014 N 41 "Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей" (вместе с "СанПиН 2.4.4.3172-14. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы...") (Зарегистрировано в Минюсте России 20.08.2014 N 33660);
- Устав г.о. Тольятти Самарской области;
- Устав муниципального бюджетного образовательного учреждения дополнительного образования «Родник» городского округа Тольятти;
- лицензия на осуществление образовательной деятельности в сфере дополнительного образования;
- правила, положения, инструкции, которые регламентируют процесс предоставления муниципальной услуги согласно действующему законодательству;
- локальные акты Учреждения;
- Иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации; Самарской области, нормативные правовые акты г. о. Тольятти Самарской области.

2.6. Перечень необходимых документов для предоставления муниципальной услуги.

Для приема в Учреждение Заявитель должен представить следующие документы:

- заявление на получение муниципальной услуги.
- медицинское заключение для обучающихся в группах физкультурно-спортивной направленности.

Прием документов Заявителя осуществляется педагогами дополнительного образования. Документы передаются заместителю директора по УВР, который оформляет проект приказа о зачислении учащихся. Дети с ограниченными возможностями здоровья принимаются в Учреждение на общих основаниях в случае предоставления медицинского заключения о состоянии здоровья ребенка, позволяющего ему осваивать выбранную образовательную программу.

2.7. Основаниями для отказа в приеме документов для получения муниципальной услуги являются:

- несоответствие документов физического лица требованиям пункта 2.6 настоящего Регламента;
- отсутствие данных в полном объеме (недостоверность данных), подтверждающих право на получение муниципальной услуги.

2.8. Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги принимается по следующим основаниям:

- наличие медицинского заключения о состоянии здоровья ребенка, свидетельствующего о наличии противопоказаний для получения дополнительного образования по заявленной образовательной программе;
- отсутствие вакантных мест по заявленной направленности (приемная комиссия Учреждения вправе предложить другие направленности дополнительных образовательных программ, на которых имеются вакантные места);
- получатель услуги не подходит по возрасту для обучения по выбранной образовательной программе.

2.9. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги:

- ликвидация Учреждения;
- период болезни получателя услуги, а также педагогов Учреждения;
- период карантина или прекращения занятий по погодным - климатическим условиям;
- наличие соответствующего заявления заявителя услуги,

- отсутствие в Учреждении специалистов требуемого профиля.

2.10. Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

2.11. Требования к помещению, в котором предоставляется муниципальная услуга, к информационному стенду с перечнем документов и образцами их заполнения, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

2.11.1. МБОУ ДО «Родник» размещен в зданиях, доступных для населения. Помещения оснащены системами инженерной инфраструктуры (системы отопления, канализация), телефонной связью. Площадь, занимаемая МБОУ ДО «Родник», обеспечивает размещение работников МБОУ ДО «Родник» и получателей муниципальной услуги в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями (СанПиН 2.4.4.3172-14). Здания МБОУ ДО «Родник» оформлены вывеской, содержащей полное наименование Учреждения.

2.11.2. В зданиях МБОУ ДО «Родник» предусмотрены:

- основные помещения: учебные классы для индивидуальных и групповых занятий;
- специализированные – хореографический зал и др.;
- дополнительные помещения: подсобные и т.д.;
- иные помещения в зависимости от особенностей реализуемых образовательных программ.

2.11.3. По размерам (площади) и техническому состоянию помещения МБОУ ДО «Родник» отвечают требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на жизнь и здоровье получателя услуги (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.). Основные помещения МБОУ ДО «Родник» имеют естественное освещение.

2.11.4. Помещения для предоставления муниципальной услуги располагаются по следующим адресам:

445008, Российская Федерация, Самарская область, город Тольятти, улица Л. Чайкиной, дом 69 (МБОУ ДО «Родник»);

445008, Российская Федерация, Самарская область, город Тольятти, улица У. Громовой, дом 30а (МБОУ ДО «Родник»);

445008, Российская Федерация, Самарская область, город Тольятти, улица Л. Чайкиной, дом 79 (МБОУ ДО «Родник»);

445041, Российская Федерация, Самарская область, город Тольятти, ул. Энергетиков, 17; (МБУ СОШ №85)

445046, Российская Федерация, Самарская область, город Тольятти, ул. Мурысева, 49; (МБУ СОШ №80)

445046, Российская Федерация, Самарская область, город Тольятти, ул. Есенина, 18; (МБУ лицей № 60)

445005, Российская Федерация, Самарская область, город Тольятти, улица Ингельберга, 52 (МБУ СОШ №15);

445015, Российская Федерация, Самарская область, город Тольятти, улица Никонова, 18 (МБУ СОШ №15);

445046, РФ, Самарская область, г. Тольятти, ул. Л. Чайкиной, дом 57, (МБУ СОШ №55);

2.11.5. Помещения для предоставления муниципальной услуги обеспечены необходимым оборудованием (снаряжение, оборудование, компьютеры, средства связи, включая «Интернет», оргтехника, аудио и видеотехника), канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими материалами, наглядной информацией, макетами,

стульями и столами, а также средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

2.11.6. Места для информирования заявителя услуги располагаются в холле Учреждения, у поста вахтера, где отражается информация о направлениях деятельности Учреждения и его отделениях.

2.11.7. Места для ожидания заявителя услуги оборудованы стульями.

2.11.8. Помещения, в котором осуществляется прием заявителя услуги, обеспечивают:

- возможность и удобство оформления заявителя услуги письменного обращения;
- доступ к основным нормативным правовым актам, регулирующим полномочия и сферу компетенции Учреждения;
- наличие письменных принадлежностей, бланков и бумаги формата А4.

2.12. Показатели доступности и качества муниципальных услуг.

2.12.1. Показатели доступности муниципальной услуги:

- территориальная доступность,
- наличие необходимой инфраструктуры – оборудованные места ожидания;
- режим работы, удобный для заявителей;
- обеспечение населения информацией о работе образовательного учреждения и предоставляемых услугах – информационные и рекламные объявления в средствах массовой информации, размещение информации на официальном сайте;
- наличие информационных стендов, указателей.

2.12.2. Показатели качества муниципальной услуги:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- отсутствие поданных в установленном порядке обоснованных жалоб на действие (бездействие) органа, а также должностных лиц или муниципальных служащих, предоставляющих муниципальную услугу;
- укомплектованность штата образовательного учреждения специалистами.

2.13. Иные обязательные требования к образовательному учреждению, предоставляющему муниципальную услугу:

2.13.1. МБОУ ДО «Родник» должен иметь:

- лицензию на образовательную деятельность;
- устав, зарегистрированный в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- достаточное количество специалистов, имеющих соответствующее профессиональное образование или профессиональную подготовку, квалификацию в соответствии со штатным расписанием и тарификацией.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме.

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация документов на предоставление муниципальной услуги;
- принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе заявителю услуги.
- освоение общеобразовательных программ дополнительного образования.

3.2. Основанием для начала исполнения предусмотренных действий является поступление документов согласно п. 2.6 настоящего Регламента.

3.3. Ответственными за исполнение административной процедуры является заместитель директора по учебно-воспитательной работе Учреждения. Должностное лицо, ответственное за исполнение данного административного действия проводит первичную проверку представленного заявления, а также документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, удостоверяясь, что:

- текст документа написан разборчиво;
- фамилии, имена, отчества, адреса их мест жительства написаны полностью;
- документ не исполнен карандашом.

При отсутствии у заявителя услуги заполненного заявления или неправильном его заполнении должностное лицо, ответственное за исполнение данного административного действия помогает заявителю услуги заполнить заявление.

3.4. Общий максимальный срок приема документов не может превышать 30 минут на одного заявителя услуги.

3.5. Уведомление заявителю услуги о принятом решении и порядок зачисления в Учреждение.

Зачисление получателей услуги в Учреждение производится приказом руководителя данного Учреждения. Информация о зачисленных получателях услуги в Учреждение размещается на информационном стенде в течение одного рабочего дня после издания приказа о зачислении. Исполнитель уведомляет заявителя услуги о принятии решения предоставления муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги. Срок исполнения – один рабочий день. При положительном решении о приеме в Учреждение администрация Учреждения обязана ознакомить заявителя услуги с уставом Учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности и другими документами, регламентирующими предоставление муниципальной услуги.

3.6. Освоение образовательных программ дополнительного образования.

3.6.1. Обучение в Учреждении ведется по образовательным программам, заявленным в лицензии на право ведения образовательной деятельности. Осуществление образовательного процесса строится на основе добровольного выбора заявителя услуги образовательной программы.

3.6.2. Образование и воспитание в Учреждении осуществляется в процессе урочной и внеурочной деятельности. Для ведения образовательного процесса и полноценного усвоения получателями услуги учебного материала в Учреждении в соответствии с образовательными программами и учебными планами к ним установлены следующие виды занятий:

- групповые (количество получателей услуги в группах определяется в зависимости от учебных планов и программ, возраста получателей, срока обучения) занятия;
- самостоятельная (домашняя) работа получателя услуги;
- контрольные мероприятия, предусмотренные учебными планами и программами (контрольные уроки, зачеты, экзамены, концерты, просмотры, выставки, пленэры и т.д.);
- культурно-просветительские мероприятия (лекции, беседы, концерты, выставки и т.д.), организуемые Учреждением;
- внеурочные мероприятия (посещение мероприятий с педагогом: концертов, выставок, музеев, творческие встречи и т.п.);
- творческая практика получателей услуги (участие в концертах, выставках, соревнованиях, конкурсных и показательных мероприятиях).

Домашние задания даются получателям услуги с учетом педагогических требований, психофизических и индивидуальных особенностей получателей услуги. В процессе освоения

программ дополнительного образования для получателя муниципальной услуги проводятся промежуточные испытания, по окончании освоения программ дополнительного образования - итоговая аттестация.

3.6.3. На основании Федерального Закона Российской Федерации от 29.12.2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» образовательное учреждение самостоятельно в выборе системы оценок, формы, порядка и периодичности промежуточной аттестации обучающихся.

Расписание занятий в Учреждении составляется с соблюдением нормативов СанПиН. МБОУ ДО «Родник» организует работу с обучающимися в течение всего календарного года, включая каникулы. Продолжительность учебного года: 1-ый год обучения – 34 учебные недели, 2-ой и последующие годы обучения – 36 учебных недель. Программа «Лето» - 6 недель.

Учреждение несет в установленном законодательством порядке ответственность за реализацию не в полном объеме образовательных программ дополнительного образования детей.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента.

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением требований настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами, осуществляется руководителем Учреждения.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя осуществление текущего контроля, проведение плановых и внеплановых проверок и выявление в ходе данных мероприятий нарушений прав получателей услуги, устранение данных нарушений, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) работников Учреждения. Плановой проверке подлежит деятельность Учреждения. Проведение плановой проверки не затрагивает вопросов хозяйственной деятельности Учреждения, оказывающего муниципальную услугу.

4.2. Осуществлять контроль за порядком и сроками предоставления муниципальной услуги могут законные представители получателя муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям.

4.3. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав получателей муниципальной услуги, к виновным лицам осуществляется применение мер ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.4. Персональную ответственность за исполнение административных процедур и соблюдение сроков, установленных настоящим Регламентом, несет руководитель Учреждения.

4.5. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействия), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги. Специалисты Учреждения несут персональную ответственность за соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги, порядка приема документов от заявителя услуги, за определение оснований предоставления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги.

V. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), органа администрации, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц и муниципальных служащих, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

5.1. Каждый законный представитель получателя муниципальной услуги вправе обжаловать в порядке, установленном федеральным законодательством, настоящим Регламентом, решение, действия (бездействия) сотрудников Учреждения, если считает, что неправомерными решениями, действиями (бездействием) нарушены его права и свободы.

5.1.1. Могут быть обжалованы коллегиальные и единоличные решения, действия (бездействие), в том числе представление официальной информации, ставшей основанием для совершения действий (принятия решений), в результате которых:

- нарушены права и свободы получателя муниципальной услуги;
- созданы препятствия к осуществлению получателем муниципальной услуги его прав и свобод;
- незаконно на получателя муниципальной услуги возложена какая-либо обязанность или он незаконно привлечен к какой-либо ответственности.

5.1.2. Законный представитель получателя муниципальной услуги вправе обжаловать также бездействие Учреждения, если оно повлекло за собой вышеперечисленные последствия.

5.1.3. Законный представитель получателя муниципальной услуги вправе обжаловать как вышеназванные решения, действия (бездействие), так и послужившую основанием для совершения действий (принятия решений) информацию либо то и другое одновременно.

5.1.4. Законный представитель получателя муниципальной услуги имеет право получить, а сотрудники Учреждения обязаны ему предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

5.1.5. К официальной информации относятся сведения в письменной или устной форме, повлиявшие на осуществление прав и свобод получателя муниципальной услуги, являющиеся основанием для совершения действий (принятия решений) в отношении получателя муниципальной услуги и представленные получателю муниципальной услуги Учреждением.

5.2. Порядок обращения с жалобой:

5.2.1. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление жалобы лично от законного представителя получателя муниципальной услуги или в виде почтового отправления, а также по адресу электронной почты: rodnik@edu.tgl.ru.

5.2.2. Жалоба на решение, действие (бездействие) Учреждения его сотрудников подается в письменной форме.

В жалобе должны быть указаны:

- фамилия, имя, отчество гражданина, подавшего жалобу;
- почтовый адрес и/или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ;
- должность, фамилия, инициалы сотрудника либо наименование Учреждения решение, действие (бездействие) которого обжалуются - при наличии такой информации;
- существо обжалуемого решения, действия (бездействия);
- основания, по которым обжалуется решение, действие (бездействие);
- требования лица, подавшего жалобу.

Под письменным обращением законный представитель получателя муниципальной услуги ставит личную подпись и дату. Дополнительно в жалобе могут указываться иные сведения, которые получатель муниципальной услуги считает необходимым сообщить. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых документов.

5.2.3. Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения письменного обращения, отсутствуют или не приложены и при этом такие документы отсутствуют у

должностного лица, которому подана жалоба, законный представитель получателя муниципальной услуги в пятидневный срок уведомляется (письменно, с использованием средств телефонной или факсимильной связи либо по электронной почте) о необходимости представления таких документов в 10-дневный срок, а также о том, что в случае их непредставления в указанный срок рассмотрение жалобы и принятие решения будут осуществляться без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

5.2.4. В случае если в жалобе содержится просьба об истребовании документов, имеющих существенное значение для рассмотрения жалобы, которые отсутствуют у законного представителя получателя муниципальной услуги, то должностное лицо, рассматривающее жалобу, запрашивает такие документы или выезжает на место для их изучения. В этом случае срок рассмотрения жалобы приостанавливается до представления запрошенных документов либо выезда на место, но не более чем на десять дней.

5.2.5. Законный представитель получателя муниципальной услуги вправе в любое время отказаться от поданной жалобы в письменной форме.

5.3. Порядок рассмотрения жалобы:

5.3.1. Жалоба может быть подана по месту нахождения Учреждения (местонахождение указано в п.1.5.1. настоящего Регламента), в соответствии с рабочим графиком.

5.3.2. Поступившая жалоба подлежит регистрации делопроизводителем в день ее поступления в журнале регистрации, в котором в обязательном порядке указываются сведения о заявителе, времени и дате ее поступления.

5.3.3. Жалоба рассматривается в течение 30 дней со дня ее регистрации.

5.3.4. В исключительных случаях (в том числе в случае истребования документов, имеющих существенное значение для рассмотрения жалобы), а также в случае направления запроса другим государственным органам, органам местного самоуправления и иным должностным лицам для получения документов, имеющих существенное значение для рассмотрения жалобы, срок рассмотрения жалобы продлевается не более чем на 30 дней с уведомлением законного представителя получателя муниципальной услуги о продлении срока ее рассмотрения.

5.3.5. Жалоба не рассматривается в следующих случаях:

- отсутствия сведений об обжалуемом решении, действии (бездействии) (в чем выразилось, кем принято), о фамилии, имени, отчестве законного представителя получателя муниципальной услуги и почтовом адресе и/или адресе электронной почты, по которым должен быть направлен ответ;
- отсутствия подписи законного представителя получателя муниципальной услуги, его представителя;
- содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членам его семьи;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- содержится вопрос, на который законному представителю получателя муниципальной услуги многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы и обстоятельства;
- предметом указанной жалобы являются решение, действия (бездействие) лица, не являющегося сотрудником Учреждения на момент подачи заявления.

5.3.6. Если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, законному представителю получателя муниципальной услуги,

направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.3.7. В случаях, требующих коллегиального обсуждения вопросов, поставленных в жалобе законного представителя получателя муниципальной услуги, жалоба рассматривается в отношении сотрудников или руководителя Учреждения – специально создаваемой комиссией.

5.3.8. Решение комиссии, указанной в пункте 5.3.7. настоящего Регламента, носит рекомендательный характер для должностного лица, в компетенции которого находится рассмотрение жалобы, учитываются при принятии решения по жалобе.

5.3.9. В ходе проверки изложенных в жалобе обстоятельств анализируется обоснованность каждого из приведенных мотивов, проверяется, соответствовали ли обжалуемые решения, действия (бездействие) сотрудников Учреждения требованиям законодательных и иных нормативных правовых актов.

5.3.10. При проверке отбираются объяснения у сотрудника Учреждения, чьи действия (решения) обжалуются, опрашиваются иные лица, обладающие информацией, имеющей значение для рассмотрения жалобы, запрашиваются дополнительные документы и материалы у законного представителя получателя муниципальной услуги или иных физических и юридических лиц.

5.3.11. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо принимает решение об обоснованности требований законного представителя получателя муниципальной услуги и о признании неправомерным обжалуемого решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении требований.

5.3.12. Жалоба признается обоснованной, а обжалуемое решение, действие (бездействие) - неправомерным, если оно приводит к указанным в пункте 5.1.1. настоящего Регламента последствиям. Установив обоснованность жалобы полностью или частично, должностное лицо признает обжалуемое действие (решение) неправомерным, принимает необходимые меры к удовлетворению законных требований законного представителя получателя муниципальной услуги, а также к восстановлению его нарушенных прав и свобод. Установив обоснованность жалобы, должностное лицо при наличии правовых оснований инициирует привлечение к дисциплинарной ответственности лица, допустившего нарушение прав и свобод получателя муниципальной услуги, вплоть до подготовки представления об увольнении. Ответственность возлагается на сотрудников Учреждения, действия (бездействие) которых признаны незаконными.

5.3.13. Жалоба признается необоснованной, а обжалуемое решение, действие (бездействие) - правомерным, если обжалуемое решение, действие (бездействие) не приводит к указанным в п. 5.1.1 настоящего Регламента последствиям. В этом случае должностное лицо отказывает в удовлетворении жалобы.

5.3.14. По результатам рассмотрения жалобы готовится письменный ответ законному представителю получателя муниципальной услуги. Письменный ответ, направляемый законному представителю получателя муниципальной услуги, должен содержать следующую информацию:

- должность, фамилия и инициалы должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- фамилия, имя, отчество (при его наличии), почтовый адрес гражданина, подавшего жалобу;
- суть жалобы;
- принятое по жалобе решение;
- обоснование принятого решения;

- в случае, если жалоба признана обоснованной, законный представитель получателя муниципальной услуги информируется о конкретных мерах по восстановлению его нарушенных прав и свобод;
- в случае, если жалоба признана необоснованной, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявленных требований, а также, в случае необходимости, возможный порядок обжалования принятого по жалобе решения.

5.3.15. Копия ответа направляется законному представителю получателя муниципальной услуги.

5.3.16. В случае если в результате проверки установлено, что в действиях (бездействии), принятом решении сотрудников Учреждения имеются признаки состава преступления, жалоба вместе со всеми материалами проверки направляется в правоохранительные органы для рассмотрения и принятия решения в порядке, установленном законодательством Российской Федерации