

Положения о зачислении в муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Дом детского творчества «Дриада»

1. Общие положения.

1.1. Зачисление в муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Дом детского творчества Дриада» (далее Учреждение) осуществляется образовательным учреждением дополнительного образования детей, расположенным на территории ЗАТО Александровск по адресам:

Юридический адрес Учреждения: 184682, Российская Федерация, Мурманская область, г. Снежногорск, улица Победы, дом 4.

Фактический адрес Учреждения: 184682, Российская Федерация, Мурманская область, г. Снежногорск, улица Победы, дом 4; улица Павла Стеблина, дом 31; улица Павла Стеблина, дом 5; улица Октябрьская, дом 12.

Почтовый адрес Учреждения: 184682, Российская Федерация, Мурманская область, г. Снежногорск - 2, улица Победы, дом 4.

1.2. Информация о порядке зачисления размещается в сети Интернет на официальном сайте Учреждения в разделе «Сведения об образовательной организации», «Документы», «Локальные акты», «Порядок приёма обучающихся в образовательное учреждение дополнительного образования» по адресу: <http://www.ddtsnegn.moy.su>

1.3. Приём обучающихся осуществляется:

- лично или через законного представителя при посещении Учреждения;
- по почте;
- в форме электронных документов с использованием электронной почты посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (без использования электронных носителей), через официальный сайт ЗАТО Александровск, через официальный сайт учреждения.

1.4. Информирование о местах нахождения и графике работы Учреждения, порядке и способах получения Заявителями информации о предоставлении Услуги осуществляется с использованием:

- средств телефонной связи;
- средств почтовой связи;
- электронной почты;
- размещения информации в сети «Интернет» на официальном сайте Учреждения;
- средств массовой информации;
- информационных стендов, размещенных в зданиях Учреждения;
- печатных информационных материалов (брошюр, буклетов).

1.5. Заявителем на зачисление в Учреждение могут выступать физические, юридические лица либо их уполномоченные представители, наделённые в соответствии с действующим законодательством РФ полномочиями выступать от их имени, обратившиеся с запросом о зачислении (далее - Заявители).

1.6. Должностные лица, ответственные за прием и консультирование граждан (лично или по телефону), обязаны относиться к обратившимся Заявителям корректно, внимательно, не унижая их чести и достоинства. Должностные лица, ответственные за прием и консультирование Заявителей, квалифицированно готовят разъяснения в пределах своей компетенции.

1.7. При ответе на телефонные звонки должностное лицо Учреждения, ответственное за прием и консультирование, обязано:

- назвать наименование организации, должность, свою фамилию, имя, отчество;
- отвечать корректно, не допускать в это время разговоров с другими людьми.

Максимальное время телефонного разговора не должно превышать 15 минут.

1.8. При ответе на телефонные звонки и при устном обращении граждан должностное лицо Учреждения, осуществляющее прием и консультирование, в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно.

Если должностное лицо Учреждения не может дать ответ самостоятельно либо подготовка ответа требует продолжительного времени, оно обязано выбрать один из вариантов дальнейших действий:

- предложить Заявителю изложить суть обращения в письменной форме;
- назначить другое удобное для Заявителя время для консультации;
- в двухдневный срок дать консультацию по контактному телефону, указанному Заявителем.

1.9. Должностное лицо Учреждения, осуществляющее прием и консультирование Заявителя, в обязательном порядке информирует его о:

- о сроках принятия решения о предоставлении Услуги;
- об основаниях и условиях предоставления Услуги;
- о порядке получения консультаций по вопросам предоставления Услуги;
- о порядке обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц Учреждения.

1.10. При консультировании по письменным обращениям заявителей, ответ на обращение Заявителя направляется по адресу и способом, указанным заявителем в обращении.

При предварительной записи Заявитель сообщает свои персональные данные и желаемое время предоставления документов. Предварительная запись осуществляется путем внесения должностным лицом Учреждения, осуществляющим прием и консультирование граждан, в журнал предварительной записи граждан, который ведется на бумажном или электронном носителях, следующей информации:

- фамилии, имени, отчества Заявителя;
- адреса регистрации, места жительства;
- даты (месяц, число), и времени (часы, минуты) приема;
- причины обращения (первичное обращение, предоставление недостающих документов).

1.11. Учреждение направляет ответ письмом, электронной почтой, факсом

либо с использованием сети «Интернет» в зависимости от способа обращения Заявителя или способа доставки, указанного в письменном заявлении.

2. Правила зачисления в Учреждение.

2.1. Прием обучающихся в Учреждение осуществляется на основе свободного выбора дополнительной общеобразовательной программы и (или) программы профессионального обучения и срока ее (их) освоения.

2.2. При обращении в Учреждение Заявителю необходимо представить:

- заявление на бумажном (Приложение № 1) или электронном носителях (посредством электронной почты) (оригинал представляется без возврата, количество экземпляров - 1), либо электронное заявление, заполненное в сети Интернет на сайте образовательного Учреждения;
- медицинскую справку об отсутствии противопоказаний к занятию соответствующим видом спорта при приеме в объединения физкультурно-спортивной направленности, технической (картинг), художественной (хореография), групп профессионального обучения;
- копию свидетельства о рождении ребенка или копию паспорта ребенка (при его наличии);
- копию СНИЛС ребёнка.

Лица, представляющие интересы заявителя по доверенности, дополнительно предоставляют копию доверенности.

Указанные документы могут быть представлены в форме электронных документов, порядок оформления которых определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и (или) Правительства Мурманской области и направлены с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет.

2.3. Прием обучающихся оформляется приказом директора.

2.4. Сроки зачисления, как правило, зависят от формы и способа обращения Заявителя и составляют:

- не более 30 минут при личном обращении заявителя в организацию;
- не более 3 рабочих дней с момента поступления в организацию электронного заявления;
- не более 15 дней с момента регистрации письменного заявления.

Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов на зачисление, при получении документов по результатам зачисления, на прием к должностному лицу, ответственному за прием и консультирование граждан или для получения консультации не должно превышать 15 минут.

2.5. Правовые основы для зачисления:

- постановлением администрации ЗАТО Александровск от 20.06.2016 г. № 1251 « О внесении изменений в постановление администрации ЗАТО Александровск от 08.08.2012 г. № 1803 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Зачисление в учреждение дополнительного образования детей»;
- приказ Управления образования администрации ЗАТО Александровск от 25.07. 2016 г. № 624 «Об утверждении стандартов качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными бюджетными и автономными образовательными организациями и учреждениями образования, подведомственными Управлению образования администрации ЗАТО Александровск».
- Устав Учреждения.

2.6. Возможен прием обучающихся в Учреждение в течение учебного года в группы первого, второго и последующих годов обучения при условии прохождения промежуточной аттестации, предусмотренной образовательной программой.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для зачисления в Учреждение, отказа в приостановлении документов и (или) отказа в зачислении в Учреждение:

2.7.1. Основания для отказа в приеме документов, в том числе в электронном виде, направленных с использованием информационно –

телекоммуникационных сетей общего пользования:

- непредставление заявителем документов, предусмотренных п. 2.2. настоящего Положения, и информации либо наличие в них недостоверной информации;
- несоответствие заявителя требованиям, указанным в пункте 1.5. настоящего Положения.
- заявление оформлено не на русском языке либо не имеет заверенный перевод на русский язык.

2.7.2. Основания для отказа в приёме в Учреждение:

- наличие медицинских противопоказаний к посещению ребенком Учреждения;
- возраст ребенка ниже минимального значения, предусмотренного Уставом Учреждения;
- возраст поступающего выше максимального значения, предусмотренного Уставом Учреждения;
- отсутствие в Учреждении свободных мест.

2.7.3. Оснований для приостановления зачисления в Учреждение нет.

2.8. Приём в Учреждение в рамках муниципального задания осуществляется бесплатно.

2.9. Учреждение вправе сверх установленного муниципального задания, а также в случаях, определенных федеральными законами, в пределах установленного муниципального задания проводить приём за плату, и на одинаковых при оказании одних и тех же услуг условиях.

Порядок определения указанной платы устанавливается Учредителем, если иное не предусмотрено федеральным законом.

2.10. Здания (строения) Учреждения должны быть оборудованы отдельным входом для свободного доступа Заявителей в помещение.

Входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

Центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием наименования Учреждения, места нахождения, режима работы. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.11. На территории, прилегающей к месторасположению Учреждения, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Доступ Заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.12. Прием лиц, подающих заявление о зачислении, осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях, соответствующих санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам и противопожарным требованиям (далее - Помещения). Помещения включают места для ожидания, информирования, приема лиц, подающих заявление о зачислении.

2.13. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для Заявителей и оптимальным условиям работы должностных лиц, осуществляющих прием и консультирование граждан.

В местах ожидания должен быть предусмотрен гардероб либо специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды.

Места ожидания в очереди на предоставление документов должны обеспечиваться образцами заполнения документов, бланками документов и канцелярскими принадлежностями.

2.14. Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре зачисления в Учреждение, размещаются в доступном месте в помещении организаций, в том числе свободный доступ к ним лицам, имеющим ограничения к передвижению, в том числе инвалидам, использующим кресла-коляски, и содержат следующую обязательную информацию:

- сведения о перечне предоставляемых Услуг;
- юридический и фактический адрес, в том числе адрес официального сайта, электронной почты, номера телефона, графика работы организации;
- блок-схема, наглядно отображающая последовательность прохождения всех административных процедур настоящего регламента (Приложение № 2);

- перечень документов, необходимых для зачисления;
- образец заявления о предоставлении информации о зачислении;
- перечень оснований для отказа в приеме документов и (или) зачислении;
- настоящее Положение;
- порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе зачисления в Учреждение;
- необходимая оперативная информация при зачислении .

При изменении условий и порядка зачисления информация об изменениях должна быть выделена цветом и пометкой «Важно».

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны, рекомендуется оборудовать стенды карманами формата А 4, в которых будут размещены информационные листки.

Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделены.

2.15. В Учреждении организуются отдельные кабинеты для ведущих прием работников, которые оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего приём заявлений о зачислении;
- режима приема посетителей.

Каждое рабочее место работников должно быть оборудовано телефоном, персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствами и другой оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме организовать зачисление.

Место для приема Заявителя должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

2.16. Доступность помещений, в которых предоставляется услуга по зачислению, включающих места для ожидания, для заполнения запросов о зачислении, информирования и приема Заявителей, обеспечивается в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

В случае невозможности полностью приспособить объект с учетом потребности инвалида ему обеспечивается доступ к месту предоставления услуги по зачислению инвалида или в дистанционном режиме.

2.17. Показатели доступности и качества предоставления Услуги «Зачисление в муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования «Дом детского творчества «Дриада» :

2.17.1. В группу количественных показателей доступности, позволяющих объективно оценить деятельность Учреждения, входят:

- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении Услуги;
- график работы должностных лиц организации;
- время ожидания консультации по исполнению Услуги;
- место расположения организации;
- количество документов, требуемых для получения Услуги;

2.17.2. В число качественных показателей доступности входят: -

- достоверность информации об исполнении Услуги;
- наличие различных каналов получения Услуги;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов;
- возможность получения информации о ходе предоставления Услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий.

2.17.3. В группу количественных показателей оценки качества исполнения

Услуги входят:

- соблюдение сроков предоставления Услуги;
- количество обоснованных жалоб.

2.17.4. К качественным показателям оценки качества относятся:

- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);
- качество результатов труда должностных лиц Учреждения (профессиональное мастерство).

2.17.5. Показатели доступности и качества предоставления Услуги и их значения приведены в Приложении № 3 к настоящему Положению.

2.17.6. Прочие требования к предоставлению Услуги:

Заявитель может получить информацию по вопросам предоставления Услуги в форме электронных документов с использованием электронной почты, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (без использования электронных носителей), через официальный сайт ЗАТО Александровск.

Бланки заявления и других документов заявитель может получить в электронном виде на интернет-портале «Государственные услуги Мурманской области» по адресу: <http://51.gosuslugi.ru>.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур:

3.1. Зачисление в Учреждение включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и рассмотрение заявления;
- регистрация заявления;
- зачисление детей в Учреждение;
- направление (вручение) лицу, подавшему заявление, ответа о предоставлении либо об отказе в приеме в Учреждение.

3.2. Последовательность, содержание, результат, сроки выполнения административных процедур и ответственные лица:

3.2.1. Прием заявления и документов, их регистрация при личном приеме.

Основанием для начала исполнения административной процедуры зачисления является поступление заявления и документов в Учреждение, указанных в пункте 2.2. настоящего Положения.

Заявители:

- обращаются лично (представителем заявителя);
- направляют документы и запрос по почте;
- направляют документы и запрос в электронном виде.

Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов:

- устанавливает личность гражданина или его представителя путем проверки документа, удостоверяющего личность и (или) документов, подтверждающих полномочия представителя;
- проверяет наличие всех необходимых документов, указанных в пункте 2.2. настоящего Положения и их надлежащее оформление;
- проверяет правильность заполнения заявления;
- при установлении соответствия представленных документов перечню, установленному пунктом 2.2. настоящего Положения, в случае отсутствия заполненного заявления, предлагает заявителю заполнить заявление по соответствующей форме (Приложение № 1) или при необходимости оказывает помощь в заполнении заявления, проверяет точность заполнения заявления; в исключительных случаях заполняет заявление от имени заявителя, после чего зачитывает текст заявления заявителю и предлагает ему поставить личную подпись;
- уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления Услуги, установленных п. 2.7. настоящего Положения, объясняет ему содержание выявленных недостатков в представленных документах, предлагает принять меры по их устранению, возвращает предоставленные документы заявителю;
- производит регистрацию заявления.

Срок выполнения административных действий - 20 минут.

3.2.2. Прием заявления и документов, их регистрация, поступивших по почте:

В день поступления заявления и документов, направленных по почте,

должностное лицо Учреждения, ответственное за делопроизводство, регистрирует их в электронной базе данных входящей корреспонденции и передает руководителю либо иному уполномоченному им лицу.

Руководитель Учреждения либо иное уполномоченное им лицо в течение 1 рабочего дня со дня получения поступивших по почте заявления и документов от должностного лица, ответственного за делопроизводство, визирует заявление и передает должностному лицу организации, ответственному за прием и регистрацию документов.

Работник, ответственный за делопроизводство, в день получения заявления и документов от руководителя организации либо иного уполномоченного им лица, передает заявление и документы должностному лицу, ответственному за подготовку ответа Заявителю.

Должностное лицо, ответственное за подготовку ответа, при получении документов от специалиста, ответственного за делопроизводство:

- проверяет наличие всех документов, необходимых для приёма в Учреждение, и их надлежащее оформление;
- проверяет правильность заполнения заявления и соответствие изложенных в нем сведений представленным документам;
- передает принятые и зарегистрированные заявление и документы должностному лицу организации, ответственному за ввод информации в базу данных организации.

Срок выполнения административных действий - 25 минут.

Должностное лицо, ответственное за подготовку ответа, в течение 1 рабочего дня со дня окончания проверки поступивших документов выполняет одно из следующих действий:

- подготавливает письмо о возврате Заявителю документов, поступивших по почте, с указанием причин их возврата в случаях, установленных п.2.7. настоящего Положения, и передает его вместе с документами руководителю организации или иному уполномоченному им лицу;
- приступает к подбору информации для формирования ответа Заявителю.

Руководитель Учреждения или иное уполномоченное им лицо в течение 1 рабочего дня со дня получения от должностного лица, ответственного за подготовку ответа, письма о возвращении документов Заявителю подписывает его и передает вместе с документами должностному лицу, ответственному за делопроизводство.

Должностное лицо Учреждения, ответственное за делопроизводство, в день получения от руководителя Учреждения или иного уполномоченного им лица подписанного письма о возвращении документов Заявителю с документами регистрирует его в журнале исходящей корреспонденции и направляет вместе с возвращенными документами Заявителю простым почтовым отправлением.

3.2.3. Прием заявления и регистрация документов, поступивших в электронном виде:

В день поступления заявления и документов в информационную систему, используемую организацией для зачисления, должностное лицо, ответственное за прием заявления и документов в электронной форме проверяет заявление и полученные документы, полноту и правильность их заполнения.

В случае наличия основания для отказа, указанного в п.2.7. настоящего Положения, формирует в информационной системе уведомление об отказе и направляет его в «Личный кабинет» Заявителя.

В случае отсутствия основания для отказа, указанного в п.2.7. настоящего Положения:

- регистрирует заявление и документы;
- распечатывает заявление и документы (при необходимости) и выполняет дальнейшие административные действия.

Работник организации, ответственный за прием и регистрацию корреспонденции, проверяет правильность заполнения заявления о зачислении в соответствии с требованиями настоящего Положения, регистрирует запрос в журнале регистрации заявлений о зачислении.

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут.

После регистрации запрос передается в порядке делопроизводства руководителю Учреждения.

Рассмотрение принятого заявления и представленных документов производится в Учреждении не позднее 15 сентября каждого года для вновь зачисленных воспитанников, для поступивших в течение учебного года - в день обращения после прохождения медицинского осмотра и с письменного разрешения медицинского учреждения.

3.3. Регистрация заявления.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является окончание проверки должностным лицом полученных документов, необходимых для зачисления в Учреждение. В случае если заявитель представил весь комплект документов, то должностное лицо регистрирует поступивший комплект документов в журнале регистрации поступивших документов и, если требует заявитель, выдает заявителю расписку-уведомление о приеме документов (Приложение № 4).

Срок регистрации заявления о зачислении не должен превышать одного рабочего дня.

3.4. Зачисление в Учреждение.

Зачисление ребенка в Учреждение осуществляется в соответствии с Положением о правилах приема в Учреждение в соответствии с приказом руководителя в срок до:

- 15 сентября текущего года для детей, поступающих на первый год обучения;
- 1 сентября текущего года для детей второго и последующих годов обучения;
- для поступающих детей в течение года – в день подачи заявления после прохождения медицинского осмотра и с письменного разрешения врачей, если это предусмотрено настоящим Положением.

При зачислении ребенка в Учреждение должностное лицо, ответственное

за прием и регистрацию документов, обязано ознакомить родителей (законных представителей) ребенка с Уставом Учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса в Учреждении.

При отсутствии свободных мест в объединение, на поступление в которое подавалось заявление, поданное заявление ставится в очередь, а лицу, подавшему заявление, выдается расписка в приеме заявления и сообщается номер его очередности. При наступлении очередности заявителя (появление свободных мест) должностное лицо должно письменно уведомить об этом заявителя в течение 3 дней с момента появления свободных мест (Приложение № 5).

4. Формы контроля исполнения Положения.

4.1. Контроль за полнотой и качеством исполнения настоящего Положения и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к зачислению в учреждения дополнительного образования, включает в себя проведение проверок, направленных на выявление и устранение нарушений прав лиц, подающих заявление на зачисление в Учреждение, а также рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на жалобы заявителей на решения, действия (бездействие) работников Учреждения, руководителя Учреждения, осуществляющих приём.

4.2. Контроль исполнения правил зачисления может быть внешним и внутренним.

4.2.1. Внешний контроль осуществляется органами надзора (по направлениям), другими государственными контролирующими органами, администрацией ЗАТО Александровск, Управлением образования администрации ЗАТО Александровск (далее – проверяющие организации). Форму осуществления контроля выбирает проверяющая организация (анализ обращений и жалоб заявителей, проведение контрольных мероприятий).

Контроль осуществляется в плановом порядке - в соответствии с планом

осуществления контрольных мероприятий проверяющими организациями на основании действующего законодательства РФ.

Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в проверяющие организации обращений с жалобами на нарушения прав и законных интересов граждан.

4.2.2. Внутренний контроль проводится Учреждением.

Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами по зачислению в Учреждение, осуществляется комиссией, созданной при Учреждении.

Порядок и периодичность плановых и внеплановых проверок правил зачисления в учреждение, осуществляется на основании действующего законодательства РФ.

4.3. По результатам проведённых проверок, оформленным документально в установленном законодательством порядке, в случае выявления нарушений прав Заявителя руководитель проверяющей организации рассматривает вопрос о привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности.

4.4. Должностные лица Учреждения, ответственные за процедуру зачисления в Учреждение, несут персональную ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ за процедуру зачисления. Персональная ответственность за соблюдение должностными лицами требований настоящего Положения закрепляется в должностных инструкциях.

Должностное лицо, ответственное за консультирование и информирование граждан, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

Должностное лицо, ответственное за прием и подготовку документов, несет персональную ответственность за правильность выполнения административных процедур по приему и рассмотрению документов.

Должностное лицо, ответственное за принятие решения о зачислении в Учреждение или об отказе в зачислении, несёт персональную

ответственность за правильность вынесенного соответствующего решения.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц Учреждения.

5.1. В соответствии с законодательством Российской Федерации лица, подающие заявление о зачислении, вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Учреждения, его должностных лиц, ответственных за приём в Учреждение (далее-жалоба).

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса о зачислении;
- 2) нарушение срока зачисления;
- 3) требование у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для зачисления;
- 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления Услуги, у Заявителя;
- 5) отказ в зачислении, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;
- 6) затребование с Заявителя платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ должностного лица Учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба рассматривается в Учреждении при нарушении порядка

зачисления вследствие решений и действий (бездействия) Учреждения, его должностного лица.

Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно начальником Управления образования, главой администрации ЗАТО Александровск.

5.4. Рекомендуемая форма жалобы приведена в Приложении № 6 к настоящему Положению. Жалоба должна содержать:

- наименование Учреждения, должностного лица Учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) организации, должностного лица Учреждения;

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

5.5. В досудебном (внесудебном) порядке Заявители имеют право обратиться с жалобой в администрацию ЗАТО Александровск в письменной форме по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта ЗАТО Александровск, единого (регионального) портала муниципальных и муниципальных услуг (далее - единый портал, региональный портал), а также при проведении личного приема граждан.

Прием жалоб осуществляется по адресу: 184652, Мурманская область, г. Снежногорск, ул. Флотская, д.9, в рабочие дни и часы по телефону: 8-815-30-

6-00- 53, факс:8-815-30-6-17-90, e-mail:adm@zato-a.ru.

В электронной форме жалоба может быть подана Заявителем посредством:

- информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- официального сайта организации;
- федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал);
- регионального портала государственных и муниципальных услуг (далее - региональный портал).

Адреса для направления жалоб в электронном виде:

-e-mail:adm@zato-a.ru;

-<http://210.gosuslugi.ru>;

5.6. Жалоба, поступившая в Учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением .

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5.8.3 настоящего Положения, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.7. Учреждение обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб;
- информирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления Услуг, на их официальных сайтах, на региональном портале;
- консультирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

-заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи Заявителям результатов рассмотрения жалоб.

5.8. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения и действия (бездействия) Учреждения, его должностных лиц является получение от Заявителя жалобы в письменной форме (в том числе при личном приеме) или в электронном виде.

5.8.1. Руководитель Учреждения проводит личный прием заявителей по предварительной записи.

5.8.2. Запись заявителей проводится должностным лицом Учреждения, ответственным за делопроизводство, при личном обращении, при обращении по электронной почте или с использованием средств телефонной связи.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство и осуществляющее запись Заявителя на личный прием, информирует его о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

При личном приеме Заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа должностное лицо, ответственное за организацию личного приема граждан, оформляет карточку личного приема гражданина (в бумажном и (или) электронном виде) и заносит в нее содержание жалобы Заявителя.

5.8.3. 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.

5.8.4. Заявитель имеет право запросить в организации информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.8.5. Письменные жалобы граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим административным регламентом порядке. О принятии письменной жалобы Заявителя должностное лицо, проводившее личный прием граждан, производит запись в карточке личного приема гражданина и передает ее должностному лицу, ответственному за делопроизводство, в течение одного рабочего дня.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, обязано:

- зарегистрировать жалобу в журнале регистрации;
- оформить расписку о приеме жалобы;
- передать жалобу руководителю организации.

5.8.6. Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в день получения письменной жалобы, в том числе в электронной форме:

- распечатывает жалобу, поступившую в электронной форме;
- регистрирует жалобу, вносит в журнал учета входящих документов: порядковый номер записи (входящий номер); дату и время приема жалобы с точностью до минуты; фамилию и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя; общее количество документов и общее количество листов в документах;
- проставляет на жалобе штамп организации и указывает входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в книгу учета поступающей корреспонденции); при последующей работе с жалобой на всех этапах его рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер;

-оформляет расписку по установленной форме в двух экземплярах, один из которых передает заявителю (при поступлении документов почтой направляет заявителю расписку почтой в день регистрации жалобы), второй экземпляр прикладывает к поступившей жалобе.

Расписка должна содержать следующую информацию:

- а) дата представления жалобы;
- б) фамилия и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя;
- в) перечень документов, с указанием их наименования и реквизитов;
- г) количество листов в каждом документе;
- д) входящий номер;
- е) фамилия, инициалы имени и отчества и должность лица, принявшего документы и его подпись;
- ж) телефон, электронная почта, по которой заявитель может узнать о стадии рассмотрения документов.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в течение одного рабочего дня со дня регистрации жалобы передает принятую жалобу с распиской о принятии руководителю организации.

5.8.7. Получив письменную жалобу Заявителя, руководитель организации назначает уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо.

5.8.8. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо рассматривает жалобу и в случае, если доводы, изложенные в жалобе, входят в компетенцию организации, подготавливает проект решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении, а также проект мотивированного письменного ответа о принятом руководителем организации решении о результатах рассмотрения жалобы, и передает их на подпись руководителю организации.

5.8.9. По результатам рассмотрения жалобы руководитель организации принимает одно из следующих решений:

- 1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных организацией опечаток и ошибок в выданных в

результате предоставления Услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме акта организации.

Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений, Заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. 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 организации, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.9. Жалоба, поступившая в Учреждение , подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа организации, должностного лица Учреждения в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Ответ на жалобу, поступившую в Учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанной в жалобе, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа (учреждения), вид которой установлен законодательством Российской Федерации, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

5.10. В ответе по результатам рассмотрения жалобы уполномоченным на

рассмотрение жалобы должностным лицом указываются:

- наименование Учреждения, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (последнее - 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 муниципальной услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.11. В случае, если доводы, изложенные в жалобе, не входят в компетенцию организации, уполномоченной на рассмотрение жалобы, должностное лицо в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации обеспечивает направление жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) и в письменной форме информирует Заявителя о перенаправлении жалобы.

5.12. При удовлетворении жалобы Учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, не позднее 7 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.14. Учреждение 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 настоящих Правил в отношении того же Заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.15. Учреждение вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

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

5.16. Если Заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, то решения, могут быть обжалованы в судебном порядке.

5.17. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц, а также решения, принятые при зачислении, могут быть оспорены в судебном порядке в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда Заявителю стало известно о таком решении, действии (бездействии).

5.18. Если Заявитель полагает, что нарушены его законные права и свободы, он вправе обратиться в суд общей юрисдикции.

Приложение № 2
к Положению о зачислении
в муниципальное бюджетное образовательное учреждение
дополнительного образования «Дом детского творчества «Дриада»,
утверждено приказом от 07.06.2017 г. № 55 о.д.



Приложение № 3
к Положению о зачислении
в муниципальное бюджетное образовательное учреждение
дополнительного образования «Дом детского творчества «Дриада»,
утверждено приказом от 07.06.2017 г. № 55 о.д.

Показатели доступности и качества зачисления в Учреждение :

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления Услуги	Нормативное значение показателя
Показатели доступности зачисления в Учреждение		
1	% заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут	100%
2	% заявителей, удовлетворенных графиком работы Учреждения	100%
3	Соблюдение сроков зачисления (% случаев зачисления в установленный срок с момента приема документов)	100%
4	Количество обоснованных жалоб	0
5	Наличие на информационных стендах информационных и инструктивных документов	100%
6	Количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами Учреждения	1
Показатели качества зачисления в Учреждение		
7	Достоверность и полнота информации о зачислении	100%
8	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (% Заявителей, обратившихся за консультацией)	10%
9	% Заявителей, удовлетворенных культурой работников при зачислении в Учреждение	100%
10	% Заявителей, удовлетворенных качеством результатов труда работников Учреждения (профессиональное мастерство)	100%

Приложение № 4
к Положению о зачислении
в муниципальное бюджетное образовательное учреждение
дополнительного образования «Дом детского творчества «Дриада»,
утверждено приказом от 07.06.2017 г. № 55 о.д.

РАСПИСКА – УВЕДОМЛЕНИЕ
в приеме документов
(выдётся по требованию заявителя)

Заявление _____
(Ф.И.О. заявителя)

о приеме в _____
(сокращенное наименование ОУ)

(Фамилия И.О. ребенка)

с приложением документов (нужное подчеркнуть)

- Медицинская карта (справка);
- Копия свидетельства о рождении (копия паспорта – при наличии).
- Копию СНИЛС ребенка.

принято « ____ » _____ 20 ____ года, № _____ в журнале регистрации

Подпись в получении уведомления _____

Приложение № 5
к Положению о зачислении
в муниципальное бюджетное образовательное учреждение
дополнительного образования «Дом детского творчества «Дриада»,
утверждено приказом от 07.06.2017 г. № 55 о.д.

**Форма уведомления заявителя о наличии свободных мест
в образовательном учреждении для предоставления муниципальной услуги**

(Ф.И.О. заявителя)
проживающего по адресу: _____

от _____

(Ф.И.О. руководителя)

Уведомление.

Администрация _____
(название учреждения)
уведомляет Вас о том, что в _____
(название учреждения)
с « _____ » _____ 20__ г. имеются вакантные места для занятия в объединении
_____.

Просьба в течение 3-х рабочих дней с момента получения уведомления обратиться в образовательное учреждение для выполнения административных процедуры по предоставлению муниципальной услуги.

« _____ » _____ 20__ г. _____ / _____
(Ф.И.О.) (подпись)

Приложение № 6
к Положению о зачислении
в муниципальное бюджетное образовательное учреждение
дополнительного образования «Дом детского творчества «Дриада»,
утверждено приказом от 07.06.2017 г. № 55 о.д.

**Форма заявления (претензии, жалобы) на действия (бездействие),
осуществляемые (принятые) в ходе предоставления зачисления в Учреждение**

регистрационный № _____
от « ____ » _____ 20__ г.

_____ (наименование органа)

_____ (ф.и.о. руководителя органа)

_____ (ф.и.о. заявителя)

проживающего по адресу: _____

телефон: _____

паспорт: _____ № _____

выдан: « ____ » _____ 20__ г. _____

**Заявление на нарушение
требований при зачислении в Учреждение**

Я, _____,
(ФИО заявителя)

подаю жалобу на нарушение правил зачисления _____

_____ допущенное _____
(наименование учреждения, допустившего нарушение)

в части следующих требований:

1. _____

_____ (описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2. _____

_____ (описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3. _____

_____ (описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

- обращение к сотруднику учреждения, проводящего зачисление _____ (да/нет)
- обращение к руководителю учреждения, проводящего зачисление _____ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо учреждения, проводящего зачисление, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____ (да/нет)
2. Официальное письмо учреждения, проводящего зачисление, об отказе в удовлетворении требований заявителя _____ (да/нет)
3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем учреждения, проводящего зачисление _____ (да/нет)

Копии имеющихся документов, указанных в п. 1-3 прилагаю к жалобе _____ (да/нет)

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

(подпись заявителя)

Прошу Вас разобраться в данной ситуации и о принятом решении прошу проинформировать меня:

-
- лично;
 - по почте по адресу: _____
 - по адресу электронной почты: _____
 - посредством отправки факсимильного сообщения по факсу: _____

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», даю согласие на обработку (сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение) сведений, указанных в настоящем заявлении и прилагаемых документах, с целью выдачи информации о правилах зачисления