

**АДМИНИСТРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЗАКРЫТОЕ АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
АЛЕКСАНДРОВСК МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от « 20 » сентября 2016 г.

№ 1251

**О внесении изменений в постановление администрации ЗАТО
Александровск от 08.08.2012 № 1803 «Об утверждении административного
регламента по предоставлению муниципальной услуги «Зачисление в
образовательную организацию дополнительного образования детей»**

Руководствуясь Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом ЗАТО Александровск, постановлением администрации ЗАТО Александровск от 16.05.2012 № 1118 «Об утверждении реестра муниципальных услуг ЗАТО Александровск»,
ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Внести изменения в постановление администрации ЗАТО Александровск от 08.08.2012 № 1803 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Зачисление в образовательную организацию дополнительного образования детей» (в редакции постановлений администрации ЗАТО Александровск от 07.11.2012 № 2560, от 17.01.2013 № 63, от 22.04.2014 № 1017), как указано ниже:

1.1. Наименование постановления изложить в новой редакции: «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Зачисление в образовательную организацию дополнительного образования».

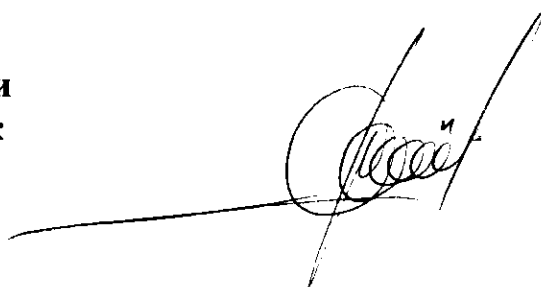
1.2. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Зачисление в образовательную организацию дополнительного образования» утвердить в новой редакции согласно приложению.

2. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию установленным порядком и размещению на официальном сайте ЗАТО Александровск.

3. Настоящее постановление вступает в силу после официального опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации ЗАТО Александровск по социальным вопросам М.В. Дюпину.

**Глава администрации
ЗАТО Александровск**



С.М. Кауров

**Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги
«Зачисление в образовательную организацию дополнительного образования»**

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Зачисление в образовательную организацию дополнительного образования» является зачисление в образовательную организацию дополнительного образования (далее – Услуга).

1.2. Заявителями Услуги могут выступать физические лица, либо их уполномоченные представители, наделенные в соответствии с действующим законодательством РФ полномочиями выступать от их имени, обратившиеся с запросом о предоставлении Услуги (далее - Заявители).

1.3. Наименование органа, предоставляющего Услугу.

1.3.1. Предоставление Услуги осуществляется образовательными организациями дополнительного образования, расположенными на территории ЗАТО Александровск (далее – организации).

1.3.2. Место нахождения, график работы, справочные телефоны, адреса электронной почты организаций приведены в Приложении № 1 к настоящему административному регламенту.

1.4. Информация о порядке предоставления Услуги размещается в сети «Интернет» на официальном сайте ЗАТО Александровск в разделе «Муниципальные услуги» по адресу: http://www.zato-a.ru/work/mun_servise/.

1.5. Заявитель вправе получить информацию по вопросам предоставления Услуги, в том числе о ходе предоставления Услуги, обратившись в организации любым доступным ему способом в виде устного или письменного консультирования:

- лично или через законного представителя при посещении организации;

- 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.

1.6. Информирование о местах нахождения и графике работы организаций, 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 ЗАТО Александровск <http://www.zato-a.ru>;

- средств массовой информации;
- информационных стендов, размещенных в зданиях организаций;
- печатных информационных материалов (брошюр, буклетов).

1.7. Специалисты (работники), 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.

1.8. При ответе на телефонные звонки специалист (работник) организации, ответственный за прием и консультирование, обязан:

- 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.

1.9. При ответе на телефонные звонки и при устном обращении граждан специалист (работник) организации, осуществляющий прием и консультирование, в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно.

Если специалист (работник) организации не может дать ответ самостоятельно либо подготовка ответа требует продолжительного времени, он обязан 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.

1.10. Специалист (работник) организации, осуществляющий 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 организации.

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

Сроки предоставления Услуги зависят от формы и способа обращения Заявителя и составляют:

- не более 15 минут при обращении по телефону;
- не более 20 минут при личном обращении заявителя к специалисту (работнику) организации;
- не более 3 рабочих дней с момента поступления в организацию электронного заявления;
- не более 15 дней с момента регистрации письменного заявления.

При предварительной записи Заявитель сообщает свои персональные данные и желаемое время предоставления документов. Предварительная запись осуществляется путем внесения специалистом, 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).

1.12. Организация, ответственная за предоставление Услуги, 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. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Зачисление в образовательную организацию дополнительного образования».

2.2. Полномочия по предоставлению Услуги возложены на организации, указанные в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

2.3. Результатом предоставления Услуги является:

- зачисление ребенка в образовательную организацию дополнительного образования;
- отказ в зачислении в образовательную организацию дополнительного образования.

2.4. Сроки предоставления Услуги, 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 оказание Услуги, при получении документов по результатам оказания Услуги, на прием к специалисту или для получения консультации не должно превышать 15 минут.

2.5. Правовые основы для предоставления Услуги:

- Федеральный закон Российской Федерации от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 01.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов»;

- Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.08.2013 № 1008 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 09.11.2015 № 1309 "Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи";

- Закон Мурманской области от 28.06.2013 № 1649-01-ЗМО «Об образовании в Мурманской области»;

- Уставы муниципальных организаций дополнительного образования.

2.6. Перечень документов необходимых для предоставления Услуги:

При обращении за предоставлением Услуги Заявителю необходимо представить:

- заявление на бумажном (приложение № 2) или электронном носителях (посредством электронной почты) (оригинал представляется без возврата, количество экземпляров - 1), либо электронное заявление, заполненное в сети Интернет по адресу, указанному в п.1.6 настоящего административного регламента;

- медицинская справка о состоянии здоровья ребенка предоставляется при приеме в спортивные, спортивно-технические, туристические, хореографические, цирковые объединения по интересам;

- копия свидетельства о рождении ребенка или копия паспорта ребенка (при его наличии).

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.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, для приостановления и (или) отказа в предоставлении Услуги.

2.7.1. Основания для отказа в приеме документов, в том числе в электронном виде, направленных с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования:

- непредоставление заявителем документов, предусмотренных п. 2.6 настоящего административного регламента, и информации либо наличие в них недостоверной информации;

- несоответствие заявителя требованиям, указанным в п. 1.2 настоящего административного регламента;

- запрос оформлен не на русском языке либо не имеет заверенный перевод на русский язык.

2.7.2. Основания для отказа в предоставлении Услуги:

- отсутствие в организации свободных мест;

- наличие медицинских противопоказаний к посещению ребенком Учреждения;

- возраст ребенка ниже минимального значения, предусмотренного Уставом Учреждения;

- возраст поступающего выше максимального значения, предусмотренного Уставом Учреждения.

2.7.3. Основания для приостановления предоставления Услуги отсутствуют.

2.8. Предоставление Услуги осуществляется бесплатно.

2.9. Требования к местам предоставления Услуги.

2.9.1. Здания (строения) организаций 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 организации, места нахождения, режима работы. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

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

2.9.3. Прием Заявителей осуществляется в специально отведенных для этих целей помещениях, соответствующих санитарно-гигиеническим правилам и нормативам и противопожарным требованиям (далее - Помещения).

Помещения включают места для ожидания, информирования, приема заявителей.

2.9.4. 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 быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 2 мест на каждого специалиста, ведущего прием документов.

2.9.5. Места для информирования, предназначенные для ознакомления Заявителей с информационными материалами, для возможности оформления документов оборудуются информационными стендами, стульями, столами и

обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками документов и канцелярскими принадлежностями.

2.9.6. Информационные стенды, содержащие информацию о процедуре исполнения Услуги, размещаются в доступном для получателя Услуги 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 № 3);
- перечень документов, необходимых для предоставления Услуги;
- образец заявления о предоставлении информации об Услуге;
- перечень оснований для отказа в исполнении Услуги;
- настоящий административный регламент;
- порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения Услуги;
- необходимая оперативная информация об исполнении Услуги.

При изменении условий и порядка исполнения Услуги 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.

2.9.7. В организациях оборудуются отдельные кабинеты для ведущих прием работников, которые обеспечиваются информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего исполнение Услуги;
- 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 предоставление Услуги.

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

2.9.8. Доступность помещений, в которых предоставляется муниципальная услуга, включающих места для ожидания, для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информирования и приема получателей

муниципальной услуги, 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 муниципальной услуги, либо когда это возможно, ее предоставление по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

2.10. Показатели доступности и качества предоставления Услуги:

2.10.1. В группу количественных показателей доступности, позволяющих объективно оценить деятельность организации, 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;

2.10.2. 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.

2.10.3. В группу количественных показателей оценки качества исполнения Услуги входят:

- соблюдение сроков предоставления Услуги;

- количество обоснованных жалоб.

2.10.4. К качественным показателям оценки качества относятся:

- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);

- качество результатов труда должностных лиц организации (профессиональное мастерство).

2.10.5. Показатели доступности и качества предоставления Услуги и их значении приведены в приложении № 7 к настоящему административному регламенту.

2.11. 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. Предоставление Услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и рассмотрение заявления;
- регистрация заявления;
- зачисление детей в Учреждение;
- направление (вручение) Заявителю ответа о предоставлении либо об отказе в предоставлении Услуги.

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

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

Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление заявления и документов, указанных в пункте 2.6 настоящего административного регламента.

Заявители:

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

Специалист, ответственный 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 2.6 настоящего административного регламента и их надлежащее оформление;

- проверяет правильность заполнения заявления;

- при установлении соответствия представленных документов перечню, установленному пунктом 2.6 настоящего административного регламента, в случае отсутствия заполненного заявления, предлагает заявителю заполнить заявление по соответствующей форме (приложение № 2) 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. 2.7.1, п.2.7.2 настоящего административного регламента, 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 для предоставления Услуги, поступивших по почте:

В день поступления заявления и документов, направленных по почте, специалист организации, ответственный за делопроизводство, регистрирует их в

электронной базе данных входящей корреспонденции и передает руководителю либо иному уполномоченному им лицу.

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

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

Специалист, ответственный за подготовку ответа, при получении документов от специалиста, ответственного за делопроизводство:

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

Срок выполнения административных действий - 25 минут.

Специалист организации, ответственный 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. 2.7.1, п. 2.7.2 настоящего административного регламента, и передает его вместе с документами руководителю организации или иному уполномоченному им лицу;
- приступает к подбору информации для формирования ответа Заявителю;
- подготавливает ответ «Заявителю».

Руководитель организации 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.

Специалист организации, ответственный за делопроизводство, в день получения от руководителя организации 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.

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

В день поступления заявления и документов в информационную систему, используемую организацией для предоставления Услуги (далее – ИС), через портал государственных и муниципальных услуг специалист организации,

ответственный 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. 2.7.1, п. 2.7.2 настоящего административного регламента, формирует в информационной системе уведомление об отказе и направляет его в «Личный кабинет» Заявителя.

В случае отсутствия основания для отказа, указанного в п. 2.7.1, п. 2.7.2 настоящего административного регламента:

- регистрирует в ИС заявление и документы;
- распечатывает заявление и документы (при необходимости) и выполняет в ИС дальнейшие административные действия в соответствии с административными процедурами, указанными в настоящем административном регламенте.

Уведомление о получении заявления и документов формируется в «Личном кабинете» Заявителя на портале государственных и муниципальных услуг в автоматическом режиме.

Основанием для начала предоставления Услуги является получение организацией заявления от Заявителя.

Специалист организации, ответственный за прием и регистрацию корреспонденции, проверяет правильность заполнения заявления о получении Услуги в соответствии с требованиями настоящего регламента, регистрирует запрос в журнале регистрации заявлений о предоставлении Услуги.

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут.

После регистрации запрос передается в порядке делопроизводства руководителю организации.

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.

3.2.2. Регистрация заявления.

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

Срок регистрации заявления о предоставлении Услуги не должен превышать одного рабочего дня.

3.2.3. Зачисление в организацию.

Зачисление ребенка в организацию осуществляется в соответствии с Положением о правилах приема в организацию на основании приказа руководителя организации 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.

При зачислении ребенка в организацию специалист, ответственный за прием и регистрацию документов, обязан ознакомить родителей (законных представителей) ребенка с Уставом организации, лицензией на право ведения образовательной деятельности и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса в организации.

При отсутствии свободных мест в объединение, на поступление в которое подавалось заявление, поданное заявление ставится в очередь, а Заявителю выдается расписка в приеме заявления и сообщается номер его очередности. При наступлении очередности Заявителя (появление свободных мест) специалист организации должен письменно уведомить об этом заявителя в течение 3 дней с момента появления свободных мест (приложение № 5).

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Контроль за полнотой и качеством исполнения настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Услуги, включает в себя проведение проверок, направленных на выявление и устранение нарушений прав Заявителей, а также рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на жалобы Заявителей на решения, действия (бездействие) работников организации, руководителя организации, предоставляющих Услуги.

4.2. Контроль полноты и качества предоставления Услуги в виде проверок осуществляется на основании индивидуальных правовых актов (приказов) государственных контролирующих органов, администрации ЗАТО Александровск, Управления образования администрации ЗАТО Александровск (далее – проверяющие организации).

4.3. Контроль за исполнением полноты и качества предоставления Услуги может быть внешним и внутренним.

4.3.1. Внешний контроль осуществляется органами надзора (по направлениям), проверяющими организациями. 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.

4.3.2. Внутренний контроль проводится организацией.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению Услуги, осуществляется комиссией, созданной при организации.

Порядок и периодичность плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления Услуги, в том числе порядке и формах контроля за полнотой и качеством предоставления Услуги, осуществляется на основании действующего законодательства РФ.

4.4. 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.

4.5. Специалисты организации, ответственные за предоставление Услуги, несут персональную ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ за предоставление Услуги. Персональная ответственность за соблюдение специалистами организации требований настоящего административного регламента закрепляется в должностных инструкциях.

Специалист организации, ответственный за консультирование и информирование граждан, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

Специалист организации, ответственный за прием и подготовку документов, несет персональную ответственность за правильность выполнения административных процедур по приему и рассмотрению документов.

Специалисты организации, ответственные за принятие решения о предоставлении Услуги или об отказе в ее предоставлении, несут персональную ответственность за правильность вынесенного соответствующего решения.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц и муниципальных служащих

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) организации, его должностных лиц при предоставлении услуги (далее - жалоба).

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении Услуги;
- 2) нарушение срока предоставления Услуги;
- 3) требование у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления Услуги;
- 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 предоставлении Услуги, 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 при предоставлении Услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказ должностного лица организации в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба рассматривается в организации при нарушении порядка предоставления Услуги вследствие решений и действий (бездействия) организации, его должностного лица.

Жалобы на решения, принятые руководителем организации, 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 административному регламенту. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего Услугу, должностного лица органа, предоставляющего Услугу, либо муниципального служащего, 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 организации, либо муниципального служащего;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) организации, должностного лица организации, либо муниципального служащего. 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, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта ЗАТО Александровск, единого (регионального) портала муниципальных услуг (далее – единый портал, региональный портал), электронной почты организаций предоставляющих услугу, указанных в приложении №1 к настоящему Регламенту, 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 организацию или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим административным регламентом.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5.8.3 настоящего административного 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.

5.7. Организация обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб;
- информирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих Услуги, 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) органов, предоставляющих Услуги, 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) организации, предоставляющей Услугу, 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 организации проводит личный прием заявителей по предварительной записи.

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

Специалист организации, ответственный 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 специалист организации, ответственный 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.

Специалист организации, ответственный за делопроизводство, обязан:

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

5.8.6. Специалист организации, ответственный 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.

Специалист организации, ответственный 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 организацию, 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 организации 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 организацию 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 органа (учреждения), предоставляющего Услугу, 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 организация принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче Заявителю результата Услуги, 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. Организация 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. Организация 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, принятые в рамках предоставления Услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

5.17. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействия) должностных лиц, а также решения, принятые в ходе предоставления Услуги, 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 № 1
к административному регламенту

Информация о муниципальных образовательных организациях дополнительных образования детей
ЗАО Александровск, предоставляющих муниципальную услугу «Зачисление в образовательную организацию
дополнительного образования»

№ п/п	Полное наименование ОО	Юридический адрес ОО	ФИО руководителя	Телефон ы	Fax	E-mail	www
1	Муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования "Центр дополнительного образования детей"	184653, г. Полярный Мурманской области, ул. Красный Горн, д. 16	Сорочан Инна Фёдоровна	8(815-51) 7-29-11; 7-59-64; 7-25-79; 7-34-74; 7-04-44	8(815-51) 7-29-11	zatocdod@mail.ru	http://zatocdod.ru
2	Муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования "Детско-юношеская спортивная школа им. дважды Героя Советского Союза В.Н. Леонова"	184653, г. Полярный Мурманская область, ул. Гаджиева, д. 8	Головченко Вячеслав Анатольевич	(815-51) 7-54-83 7-31-38; 7-24-10; 7-61-05; 7-52-65	(815-51) 7-54-83	gpolyarny.dyussch@yandex.ru	http://www.moukaskad.ucoz.ru u/
3	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования "Дом	184670, Мурманская область, г. Гаджиево, ул. Советская, дом 74-А	Морозова Татьяна Валентиновна	8(81539) 4-77-83; 4-77-84; 4-77-82	8(815-39) 4-77-83	mboudod.ddt@mail.ru	http://ddt-gadzhievvo.ucoz.net/

	детского творчества имени Героя Российской Федерации Сергея Анагольевича Преминина"	184670, Мурманская область, ЗАТО Александровск, г. Гаджиево, улица Душенова, д.86/А	Ольшанский Сергей Владимирович	8(815-39) 4-51-23	8(815-39) 4-51-23	dysshg@mail.ru	http://www.dysshg.ucoz.ru
4	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования "Детско-юношеская спортивная школа"	184682, Российская Федерация, Мурманская обл., г.Снежногорск, ул. Победы, д.4	Телегина Ирина Георгиевна	8(815-30) 6-08-31; 6-16-82; 6-33-58; 6-11-61	8(815-30) 6-08-31	ddtsnegn@mail.ru	http://ddtsnegn.moy.su
6	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования "Детско-юношеская спортивная школа"	184682, Мурманская область, г.Снежногорск, ул. Флотская, д.14	Барда Василина Ивановна	8(815-30) 6-40-59; 6-36-75; 6-41-48	8(815-30) 6-40-59	sekretardush-2@mail.ru	http://dussh2-sneg.ru
7	Муниципальное автономное образовательное учреждение	184682, Мурманская область, г.Снежногорск,	Смирнов Сергей Акиндинович	8(815-30) 6-23-41; 6-16-81;	8(815-30) 6-16-81	maou.muk@yandex.ru	http://cttipo.ucoz.org/

	дополнительного образования "Центр технического творчества профессионального обучения"	ул. Павла Стеблина, д. 13		6-17-13	.		
--	---	---------------------------------	--	---------	---	--	--

**Форма заявления
о приеме в образовательную организацию
дополнительного образования**

от « _____ » _____ 20 ____ г
№ _____

(Ф.И.О. руководителя учреждения)

от _____,
(Ф.И.О. заявителя)

Заявление.

Прошу зачислить моего ребенка, _____,
(Ф.И.О.)

_____, обучающегося _____ класса
(дата рождения) (название ОУ)

В _____
(название учреждения)

в объединение _____

Сведения о родителях:

Ф.И.О. матери _____ Ф.И. О.отца _____

адрес проживания _____ адрес проживания _____

место работы: _____ место работы: _____

должность _____ должность _____

контактные телефоны: _____ контактные телефоны: _____

К заявлению прилагаю следующие документы:

1. _____
2. _____
3. _____

С документами, регламентирующими организацию учебно-воспитательного процесса в образовательной организации при предоставлении муниципальной услуги, ознакомлен (а).

(Ф.И.О.)

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 предоставляемой услуге.

_____ / _____

Приложение № 3
к административному регламенту



**РАСПИСКА – УВЕДОМЛЕНИЕ
в приеме документов**

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);
- Копия доверенности законного представителя.

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

Подпись в получении уведомления _____

**Форма уведомления заявителя о наличии свободных мест
в образовательной организации для предоставления муниципальной услуги**

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

(Ф.И.О. руководителя)

Уведомление.

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

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

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

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

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 регламента по предоставлению муниципальной услуги**

Я, _____,
(ФИО заявителя)

подаю жалобу на нарушение административного регламента по предоставлению
муниципальной услуги _____

_____ ,
допущенное

_____ (наименование учреждения, допустившего нарушение Регламента)

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, оказывающего услугу _____ (да/нет)
- обращение к руководителю учреждения, оказывающего услугу _____ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

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

Приложение № 7
к административному регламенту

«Показатели доступности и качества предоставления Услуги:

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления Услуги	Нормативное значение показателя
Показатели доступности предоставления Услуги		
1	% заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут	100%
2	% заявителей, удовлетворенных графиком работы Управления образования	100%
3	Соблюдение сроков предоставления Услуги (% случаев предоставления Услуги 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 при предоставлении Услуги	1
Показатели качества предоставления Услуги		
7	Достоверность и полнота информации о предоставляемой услуге	100%
8	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (% заявителей, обратившихся за консультацией)	10%
9	% заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания персонала	100%
10	% заявителей, удовлетворенных качеством результатов труда специалистов Управления образования, Учреждения (профессиональное мастерство)	100%