

УТВЕРЖДЕН  
постановлением  
Администрации ЗАТО г. Островной  
от 00.00.2022 № 000

Административный регламент  
предоставления муниципальной услуги  
«Запись на обучение по дополнительной по дополнительной образовательной  
программе»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Административного регламента

1.1.1 Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Запись на обучение по дополнительной по дополнительной образовательной программе» регулирует отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги «Запись на обучение по дополнительной образовательной программе» (далее – муниципальная услуга) организацией, осуществляющей образовательную деятельность на территории ЗАТО г. Островной (далее - Организация).

1.1.2 Настоящий Административный регламент устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур по предоставлению муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, формы контроля за предоставлением муниципальной услуги, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) Организации (ее работников).

1.2. Описание Заявителей

1.2.1. Лицами, имеющими право на получение муниципальной, являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства либо их уполномоченные представители, обратившиеся в Организацию с Заявлением о предоставлении муниципальной услуги (далее - Заявители).

1.2.2. Категории Заявителей:

1) лица, достигшие возраста 14 лет (кандидаты на получение муниципальной услуги);

2) родители (законные представители) несовершеннолетних лиц - кандидатов на получение муниципальной услуги.

1.2.3. Предоставление Услуги через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ) осуществляется исключительно родителям (законным представителям) несовершеннолетних лиц - кандидатов на получение услуги при условии наличия у перечисленных лиц гражданства Российской Федерации.

1.3. Порядок информирования о порядке предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Информация о месте нахождения, графике работы, времени приема, контактных телефонах, официальном сайте и электронной почте Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Дом детского творчества городского округа закрытое административно-территориальное образование город Островной Мурманской области» (далее – МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной»)

приводятся в приложении № 1 к Административному регламенту, сообщаются по телефону и размещаются:

- на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной [www.zato-ostrov.ru](http://www.zato-ostrov.ru);

- на вывеске при входе в МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной».

- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее-Единый портал): <http://www/51gosuslugi.ru>;

- в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций) (далее-федеральный реестр).

1.3.2. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляют сотрудники МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной».

1.3.3. Информирование осуществляется в виде:

- устного консультирования;

- письменного консультирования.

1.3.4. Информирование осуществляется с использованием:

- средств телефонной связи;

- средств почтовой связи;

- электронной почты;

- официального сайта органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной;

- информационных стендов.

1.3.5. Устное консультирование осуществляется посредством телефонной связи, при личном приеме.

1.3.6. При ответе на телефонные звонки сотрудник МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной» ЗАТО г. Островной обязан:

- назвать наименование органа, 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.

1.3.7. При ответе на телефонные звонки и при устном обращении граждан сотрудник МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной» в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно.

Если сотрудник МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной» не может дать ответ самостоятельно либо подготовка ответа требует продолжительного времени, он обязан выбрать один из вариантов дальнейших действий:

- а) предложить обратившемуся лицу изложить суть обращения в письменной форме;

- б) назначить другое удобное для Заявителя время для консультации.

1.3.8. Письменные разъяснения даются при наличии письменного обращения Заявителя. Сотрудники МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной» квалифицированно готовят разъяснения в пределах своей компетенции.

1.3.9. Руководитель МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной» либо лицо, его замещающее, определяет исполнителя для подготовки ответа по каждому конкретному письменному обращению.

1.3.10. Письменный ответ подписывает руководитель МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной» или лицо, его замещающее. Ответ должен содержать фамилию, инициалы и телефон исполнителя.

Исполнитель направляет ответ письмом, электронной почтой, факсом либо с использованием сети «Интернет» в зависимости от способа обращения

за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении, в том числе нарочным.

1.3.11. Срок подготовки письменного ответа составляет 5 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

В случае если подготовка ответа требует направления запросов в сторонние организации либо дополнительных консультаций, срок рассмотрения письменных обращений граждан может быть продлен до 15 дней с письменным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

1.3.12. Сотрудник МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной» сообщает Заявителю время представления документов и номер кабинета, в который следует обратиться.

Результатом информирования и консультирования является предоставление обратившемуся лицу информации:

– об органе, предоставляющем муниципальную услугу, времени приема Заявителей;

– о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

– о сроках предоставления муниципальной услуги;

– об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

– о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений органа, предоставляющего муниципальную услугу, сотрудников.

Кроме того, Заявителю может быть оказана помощь в заполнении заявления (заявлений) при предоставлении муниципальной услуги.

1.3.13. Устное консультирование осуществляется непосредственно на приеме сотрудником МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной» в приемные дни и часы.

1.3.14. Консультирование осуществляется также путем оформления информационных стендов. Информационные стенды должны быть хорошо освещены, а предоставляемая информация структурирована.

1.3.15. Сотрудники МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной» обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

1.3.16. Сотрудники МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной» осуществляют прием заявлений и документов для предоставления муниципальной услуги в соответствии с графиком работы.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

2.1. Наименование муниципальной услуги – Запись на обучение по дополнительной образовательной программе.

2.2. Наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

2.2.1. Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляет МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной» (далее – Организация).

2.2.2. Уполномоченным органом, координирующим предоставление муниципальной услуги в ЗАТО г. Островной является Отдел образования, культуры, спорта и молодежной политики Администрации ЗАТО г. Островной.

2.2.3. Организация обеспечивает предоставление муниципальной услуги в электронной форме посредством ЕПГУ.

2.3.4. В целях предоставления муниципальной услуги Организация взаимодействует с уполномоченным органом, координирующим предоставление услуги.

2.3.5. Организация не вправе требовать от Заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы власти, органы местного самоуправления и организации.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

- решение Организации о зачислении на обучение по дополнительной образовательной программе в виде электронной записи на ЕПГУ;

- решение Организации об отказе в зачислении на обучение по дополнительной образовательной программе в виде электронной записи на ЕПГУ, при наличии оснований для отказа предоставления муниципальной услуги, указанных в подпункте 2.9.2 пункта 2.9. Административного регламента, которое оформляется в соответствии с Приложением № 3 к настоящему Административному регламенту.

2.3.2. Результат предоставления муниципальной услуги оформляется в виде изменения статуса электронной записи на ЕПГУ в день формирования при обращении за предоставлением муниципальной услуги посредством ЕПГУ.

2.3.3. Решение о предоставлении муниципальной услуги направляется Заявителю после осуществления сверки оригиналов документов (без необходимости для Заявителя подачи в Организацию дополнительных форм в бумажном или электронном виде), необходимых для предоставления муниципальной услуги, с данными, указанными в Запросе, которая осуществляется в течение 4 (Четырех) рабочих дней с момента издания приказа о зачислении на обучение по дополнительным общеразвивающим программам.

2.3.4. Сведения о предоставлении муниципальной услуги в течение 1 (Одного) рабочего дня подлежат обязательному размещению в информационной системе «Навигатор дополнительного образования ЗАТО г. Островной» (далее – ИС), а также на ЕПГУ, в случае, если заявление о предоставлении муниципальной услуги подано посредством ЕПГУ.

2.4. Срок и порядок регистрации Заявления Заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронном виде

2.4.1. Заявление о предоставлении муниципальной услуги, поданное в электронной форме посредством ЕПГУ до 16:00 рабочего дня, регистрируется в Организации в день его подачи. Заявление, поданное посредством ЕПГУ после 16:00 рабочего дня либо в нерабочий день, регистрируется в Организации на следующий рабочий день.

2.4.2. Заявление, поданное в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, регистрируется в Организации в порядке, установленном организационно-распорядительным актом Организации.

2.5. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.5.1. Услуга предоставляется в период с 1 января по 31 декабря текущего года. В отношении программ, реализуемых в рамках системы персонализированного финансирования дополнительного образования детей (далее – ПФ ДОД) в период с 1 января по 30 ноября текущего года.

Срок предоставления муниципальной услуги – не более 7 (Семи) рабочих дней со дня регистрации Заявления о предоставлении муниципальной услуги в организации. В указанный срок включаются:

а) сверка оригиналов документов (без необходимости для заявителя подачи в Организацию дополнительных форм в бумажном или электронном виде), необходимых

для участия в индивидуальном отборе и предоставлении муниципальной услуги, с данными, указанными в Заявлении;

б) принятие решения о предоставлении муниципальной услуги.

В случае наличия основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги Организация информирует Заявителя в срок не более 7 (Семи) рабочих дней со дня регистрации Заявления о предоставлении муниципальной услуги в организации.

2.6. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

2.6.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями)»;
- приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.08.2013 № 1008 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;
- Законом Мурманской области от 28.06.2013 № 1649-01-ЗМО "Об образовании в Мурманской области".;

2.6.2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), указанные в пункте 2.6.1, размещаются на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО г. Островной в сети «Интернет», в федеральном реестре и на Едином портале.

2.7. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.7.1. Для предоставления муниципальной услуги Заявитель предоставляет в МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной»:

- Заявление о предоставлении муниципальной услуги по форме, приведенной в Приложении 2 Административного регламента;
- документ, удостоверяющий личность родителя кандидата на обучение;
- документ, удостоверяющий личность Заявителя в случае обращения за предоставлением муниципальной услуги законного представителя несовершеннолетнего лица;
- документ, подтверждающий полномочия представителя Заявителя, в случае обращения за предоставлением муниципальной услуги представителя Заявителя;
- документы об отсутствии медицинских противопоказаний для занятий отдельными видами искусства, физической культурой и спортом;
- копия документа, подтверждающего регистрацию в системе индивидуального (персонифицированного) учета, либо страхового свидетельства обязательного пенсионного страхования, содержащего данные о номере СНИЛС кандидата на обучение;

- копия документа, подтверждающего регистрацию в системе индивидуального (персонифицированного) учета, либо страхового свидетельства обязательного пенсионного страхования, содержащего данные о номере СНИЛС Заявителя в случае обращения за предоставлением муниципальной услуги законного представителя несовершеннолетнего лица.

2.7.2. Перечень документов, необходимых для предоставления Услуги, подлежащих представлению Заявителем при подаче Заявления на предоставление услуги посредством ЕПГУ (сведения о документах заполняются в поля электронной формы на ЕПГУ):

- сведения о документе, удостоверяющем личность кандидата на обучение;
- сведения о документе, удостоверяющем личность Заявителя при обращении за предоставлением муниципальной услуги законного представителя несовершеннолетнего лица;
- сведения о документе, подтверждающем полномочия представителя Заявителя, при обращении за предоставлением муниципальной услуги законного представителя несовершеннолетнего лица;
- сведения о номере СНИЛС кандидата на обучение;
- сведения о номере СНИЛС Заявителя при обращении за предоставлением муниципальной услуги законного представителя несовершеннолетнего лица.

При подаче Заявителем Заявления на предоставление услуги посредством ЕПГУ обеспечивается автоматическое заполнение сведений о документах, предусмотренных подпунктом 2.7.2 Административного регламента, из цифрового профиля Заявителя в ЕСИА при наличии указанных сведений в цифровом профиле Заявителя в ЕСИА. Если указанные сведения в цифровом профиле Заявителя в ЕСИА отсутствуют, то сведения Заявителем вносятся в электронную форму самостоятельно.

2.8. Запрещено требовать от Заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, Административным регламентом для предоставления муниципальной услуги;

- представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение Заявителем платы за предоставление муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении Организации, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, Административным регламентом за исключением документов, включенных в определенный [частью 6 статьи 7](#) Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. (Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в Организацию по собственной инициативе);

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате

предоставления таких услуг, указанных в **подразделе 15** Административного регламента;

- представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи Заявления;

б) наличие ошибок в Заявлении и документах, поданных Заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) работника Организации при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении Услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя Организации при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется Заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

В случае предоставления Заявителем нотариально заверенных копий документов представление оригиналов документов не требуется.

2.9 Перечень оснований для отказа в приеме документов, для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.9.1. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- Заявление направлено адресату не по принадлежности;

- Заявителем представлен неполный комплект документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, утратили силу;

- документы содержат подчистки и исправления текста, не заверенные в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- документы содержат повреждения, наличие которых не позволяет в полном объеме использовать информацию и сведения, содержащиеся в документах для предоставления муниципальной услуги;

- некорректное заполнение полей в форме интерактивного Заявления на ЕПГУ, недостоверное, неполное либо неправильное, несоответствующее требованиям, установленным Административным регламентом;

- подача Заявления и иных документов в электронной форме, подписанных с использованием электронной подписи (далее - ЭП), не принадлежащей Заявителю или представителю Заявителя;

- поступление Заявления, аналогичного ранее зарегистрированному Заявлению, срок предоставления Услуги по которому не истек на момент поступления такого Заявления.

При обращении через ЕПГУ решение об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, оформляется по форме, приведенной в Приложении № 4 к Административному регламенту, в виде электронного документа направляется в личный кабинет Заявителя на ЕПГУ не позднее первого рабочего дня, следующего за днем подачи Заявления.

При отсутствии полного комплекта документов, в решении об отказе указывается информация о документах, которые не были предоставлены Заявителем.

При некорректном заполнении полей в форме интерактивного Заявления на ЕПГУ, недостоверном, неполном либо неправильном, несоответствующим требованиям, установленным Административным регламентом, в решении об отказе указывается информация о том, какое поле либо какие поля были заполнены некорректно.

Выдача решения об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в случае обращения Заявителя в Организацию в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, устанавливается организационно-распорядительным актом Организации, который размещается на сайте Организации.

Отказ в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не препятствует повторному обращению Заявителя в Организацию за предоставлением муниципальной услуги.

2.9.2. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- наличие противоречивых сведений в Заявлении и приложенных к нему документах;
- несоответствие категории Заявителя кругу лиц, указанных в подпункте 1.2 Административного регламента;
- несоответствие документов, указанных в подпункте 2.7 Административного регламента, по форме или содержанию требованиям законодательства Российской Федерации;
- Заявление подано лицом, не имеющим полномочий представлять интересы Заявителя;
- отзыв Заявления по инициативе Заявителя;
- наличие медицинских противопоказаний для освоения программ по отдельным видам искусства, физической культуры и спорта;
- достижение Заявителем возраста, препятствующего зачислению на дополнительную образовательную программу, либо недостижение необходимого возраста при наличии возрастных ограничений для обучения по дополнительной образовательной программе
- несоответствие оригиналов документов сведениям, указанным в электронной форме Заявления на ЕПГУ;
- при подаче заявления через ЕПГУ в личный кабинет заявителя на ЕПГУ поступает ответ с указанием причины отказа, где отмечены поле запроса или документ, сведения или иной фактор, который послужил причиной отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Заявитель вправе отказаться от получения муниципальной услуги на основании заявления, написанного в свободной форме, направив по адресу электронной почты или обратившись в Организацию, а также посредством ЕПГУ в Личном кабинете. На основании поступившего заявления об отказе от предоставления муниципальной услуги работником Организации принимается решение об отказе в предоставлении

муниципальной услуги. Факт отказа Заявителя от предоставления муниципальной услуги с приложением заявления и решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги фиксируется в ИС. Отказ от предоставления муниципальной услуги не препятствует повторному обращению Заявителя в Организацию за предоставлением муниципальной услуги.

Заявитель вправе повторно обратиться в Организацию с Заявлением после устранения оснований, указанных в подпункте 2.9.2 Административного регламента.

2.9.3. Приостановление предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.10. Размер платы, взимаемой с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги и способы ее взимания

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.11 Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

2.11.1. Вход в помещение должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с наименованием организации, режимом работы.

2.11.2. Напротив здания, где размещается организация, должно быть оборудовано место для парковки автотранспорта с указанием отдельного места для инвалидов.

Вход в здание, в котором расположен орган, предоставляющий муниципальную услугу, по возможности, оборудуется пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, использующих кресла-коляски. В помещениях, в которых предоставляются муниципальные услуги, должны быть созданы условия для обеспечения доступности указанных объектов для инвалидов и других маломобильных групп населения в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.11.3. Место предоставления муниципальной услуги должно располагаться на втором этаже здания (строения) МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной». Должно быть оснащено компьютером, с возможностью доступа к необходимым базам данных, печатающим устройством.

2.11.4. Место для информирования Заявителя располагается в непосредственной близости от кабинета приёма Заявителя, в виде информационного стенда. Информация на стенде размещается на листах формата А4. Текст материалов, размещаемых на информационном стенде, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделены.

Помещение должно соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормам, оборудовано столами и стульями для возможности оформления документов, обеспечено образцами заполнения документов, бланками заявлений и ручками для письма.

2.11.5. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для Заявителей и оптимальным условиям для работы должностных лиц, осуществляющих приём и консультирование граждан, оборудованы стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения, но не может составлять менее двух мест на каждое должностное лицо, ведущее приём.

В местах для ожидания должны быть предусмотрены специальные напольные или настенные вешалки для верхней одежды.

2.11.6. Место для приёма посетителей должно быть снабжено стульями, иметь место для письма и раскладки документов.

2.11.7. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе должностным лицом одновременно ведется прием только одного посетителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускаются.

2.12. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги.

2.12.1. Состав показателей доступности и качества предоставления муниципальной услуги подразделяется на две группы: количественные и качественные.

2.12.2. В группу количественных показателей доступности входят:

- количество взаимодействий Заявителя с должностным лицом при предоставлении муниципальной услуги;
- время ожидания услуги;
- график работы МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной»;
- место расположения МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной»;
- количество документов, требуемых при получении услуги;
- наличие на информационных стендах информационных инструктивных документов.

2.12.3. В число качественных показателей доступности предоставляемой муниципальной услуги входит:

- правдивость (достоверность) информации о предоставляемых услугах;
- наличие различных каналов получения услуги (в том числе через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг);
- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов;
- возможность или невозможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе посредством запроса о предоставлении нескольких муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

2.12.4. В группу количественных показателей оценки качества предоставляемой муниципальной услуги могут входить:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- количество обоснованных жалоб.

2.12.5. К качественным показателям относятся:

- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);
- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

2.12.6. Качественной, предоставляемая муниципальная услуга признаётся при предоставлении услуги в сроки, определённые в пункте 2.6 настоящего Административного регламента, и при отсутствии жалоб со стороны Заявителей на нарушение требований стандарта предоставления муниципальной услуги.

2.12.7. Количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги, их продолжительность должны быть сведены до оптимального минимального значения.

Оптимальное минимальное значение количества взаимодействий Заявителя с должностным лицом при предоставлении муниципальной услуги - два. Первое

взаимодействие: при подаче запроса о предоставлении услуги. Второе взаимодействие: при получении результата предоставления услуги. При необходимости предоставления Заявителем недостающих для предоставления услуги документов в соответствии с пунктом 2.7 настоящего Административного регламента, а также получения Заявителем информации о ходе выполнения муниципальной услуги количество взаимодействий Заявителя с должностным лицом может быть увеличено.

2.12.8. Показателями доступности муниципальной услуги являются возможность получения информации о предоставлении муниципальной услуги, о ходе её выполнения, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

2.12.9. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги и их значения приведены в Приложении № 5 к Административному регламенту.

### 3. Административные процедуры

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

- 1) прием и регистрация Заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги – 1 день;
- 2) рассмотрение документов и принятие предварительного решения – 3 дня;
- 3) принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги и оформление результата предоставления муниципальной услуги – 1 день;
- 4) выдача результата предоставления муниципальной услуги Заявителю – 1 день.

3.2. Прием и регистрация Заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

3.2.1. Основанием для начала выполнения административной процедуры является подача Заявителем Заявления в МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной» с прилагаемыми документами, указанными в подразделе 2.7 Административного регламента, лично, а также поступление Заявления через ЕПГУ или ИС.

Сотрудник, ответственный за предоставление муниципальной услуги в день обращения Заявителя:

1) проверяет полномочия представителя Заявителя, содержание комплекта представленных документов, правильность заполнения Заявления, выдает Заявителю расписку о приеме документов с указанием даты выдачи результата предоставления муниципальной услуги ;

2) при установлении фактов отсутствия документов, указанных в подразделе 2.6 Административного регламента, сотрудник уведомляет Заявителя о наличии препятствий для предоставления муниципальной услуги, объясняет ему содержание выявленных недостатков в представленных документах, сообщает Заявителю о необходимости представить недостающие, или исправленные, или оформленные надлежащим образом документы и предлагает принять меры по их устранению;

3) при согласии Заявителя устранить препятствия сотрудник возвращает представленные документы;

4) при несогласии Заявителя устранить препятствия сотрудник обращает его внимание на то, что указанное обстоятельство может препятствовать предоставлению муниципальной услуги;

5) при установлении соответствия представленных документов перечню, указанному в подразделе 2.6 Административного регламента, сотрудник:

- выдает Заявителю бланк Заявления для заполнения и подписания (при отсутствии у Заявителя заполненного Заявления);
- проверяет правильность заполнения Заявления;
- в случае если Заявителем не были представлены копии документов, сотрудник изготавливает их копии с использованием копировально-множительной техники;
- заверяет копии представленных Заявителем документов после сверки их с соответствующими оригиналами (кроме заверенных в установленном порядке) штампом «копия верна», наименование должности, личной подписью, ее расшифровкой и датой заверения;
- приобщает копии представленных Заявителем документов к Заявлению, оригиналы возвращает Заявителю;
- формирует расписку о приеме документов по форме согласно Приложению № 6 к Административному регламенту;
- распечатывает два экземпляра расписки о приеме документов и передает их для подписания Заявителю;
- выдает Заявителю один экземпляр расписки о приеме документов, второй приобщает к Заявлению;
- в тот же день передает Заявление и прилагаемые документы сотруднику, ответственному за делопроизводство.

3.2.2. При личном обращении Заявителя специалист ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, ответственный за прием и регистрацию документов:

- устанавливает личность Заявителя путем проверки паспорта гражданина, полномочия представителя Заявителя;
- проверяет правильность заполнения заявления и соответствие изложенных в нем сведений представленным документам. При отсутствии у Заявителя заполненного заявления или при неправильном его заполнении выдает бланк заявления и помогает Заявителю собственноручно заполнить заявление;
- проверяет наличие документов, обязанность по предоставлению которых возложена на Заявителя, заверяет копии представленных документов после их сверки с соответствующими оригиналами (кроме заверенных в нотариальном порядке) штампом «копия верна», с указанием наименования должности лица, заверившего копию, личной подписью, ее расшифровкой и датой заверения и возвращает оригиналы документов Заявителю (представителю Заявителя);
- регистрирует заявление гражданина в книге регистрации заявлений в книге регистраций входящей корреспонденции.
- оформляет в 2-х экземплярах расписку в приеме документов, один экземпляр передает Заявителю, второй приобщает к документам.

При несоответствии документов, обязанность по представлению которых возложена на Заявителя пунктом 2.7 Административного регламента, специалист МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной», ответственный за прием и регистрацию документов, извещает Заявителя о несоответствии представленных документов в срок не позднее чем через три рабочих дня со дня выявления несоответствий. В случае представления недостающих документов в течение двадцати календарных дней после получения указанного извещения Заявитель считается подавшим документы по дате и времени регистрации заявления в Книге регистрации заявлений.

3.2.3. Критерии принятия решения:

Соответствие представленных Заявителем документов требованиям, установленным законодательством Российской Федерации, в том числе

Административным регламентом.

3.2.4. Максимальный срок выполнения административной процедуры – 1 рабочий день.

3.2.5. Запрос и прилагаемые документы поступают в интегрированную с ЕАИС ДО ИС. Результатом административного действия является прием Заявления. Результат фиксируется в электронной форме в ИС.

3.3. Рассмотрение документов и принятие предварительного решения.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления с прилагаемыми документами на регистрацию к специалисту, ответственному за делопроизводство.

3.3.2. Работник Организации проверяет сведения и документы, направленные Заявителем посредством ЕПГУ в Организацию.

В случае наличия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных подпунктом 2.9.2 пункта 2.9 Административного регламента, работник Организации направляет Заявителю подписанное ЭП работника Организации решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа не позднее 4 (Четырех) рабочих дней, с момента регистрации Заявления в Организации.

3.3.3. Критерии принятия решения:

Наличие в сведениях и документах, направленных Заявителем в Организацию посредством ЕПГУ, оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.3.4. Максимальный срок выполнения административной процедуры – 3 рабочих дня.

3.3.5. Результатом административного действия является предварительное решение о предоставлении или решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги. Результат фиксируется в электронной форме в ИС, Личном кабинете Заявителя на ЕПГУ.

3.4. Принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги и оформление результата предоставления муниципальной услуги.

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является зарегистрированное Заявление с прилагаемыми документами.

3.4.2. Работник Организации, ответственный за предоставление муниципальной услуги, при наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги подготавливает и подписывает усиленной квалифицированной ЭП решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

При отсутствии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги подготавливает и подписывает усиленной квалифицированной ЭП решение о предоставлении муниципальной услуги.

3.4.3. Критерии принятия решения:

Соответствие проекта решения требованиям законодательства Российской Федерации, в том числе Административному регламенту.

3.4.4. Максимальный срок выполнения административной процедуры – 1 рабочий день.

3.4.5. Результатом административного действия является утверждение и подписание решения о предоставлении муниципальной услуги или отказа в ее

предоставлении.

Результат фиксируется в виде решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в ее предоставлении в ИС.

3.5. Выдача результата предоставления муниципальной услуги Заявителю.

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры является утвержденное и подписанное решение о предоставлении муниципальной услуги или отказа в ее предоставлении.

3.5.2. Работник Организации направляет результат предоставления муниципальной услуги в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной ЭП работника Организации, в Личный кабинет на ЕПГУ.

Заявитель уведомляется о получении результата предоставления Услуги в Личном кабинете на ЕПГУ.

3.5.3. Критерии принятия решения:

Соответствие проекта решения требованиям законодательства Российской Федерации, в том числе Административному регламенту.

3.5.4. Максимальный срок выполнения административной процедуры – 1 рабочий день.

3.5.5. Результатом административного действия является уведомление Заявителя о получении результата предоставления муниципальной услуги.

Результат фиксируется в ИС, Личном кабинете на ЕПГУ.

3.6. Исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

3.6.1. Заявитель при обнаружении опечаток и ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, обращается в Организацию (лично, по почте, электронной почте) с заявлением о необходимости исправления опечаток и ошибок, которое содержит их описание.

3.6.2. Организация обеспечивает устранение опечаток и ошибок в документах, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

3.6.3. Срок устранения опечаток и ошибок не должен превышать 5 (Пяти) рабочих дней с момента регистрации заявления, указанного в подпункте 3.6.1 пункта 3.6 Административного регламента.

3.6.4. При самостоятельном выявлении работником Организации допущенных им технических ошибок (описка, опечатка и прочее) и принятии решения о необходимости их устранения:

1) Заявитель уведомляется о необходимости переоформления выданных документов, в том числе посредством направления почтового отправления по адресу, указанному в Заявлении, не позднее следующего дня с момента обнаружения ошибок;

2) исправление технических ошибок осуществляется в течение 5 (Пяти) рабочих дней.

3.6.5. Исправление технических ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах не влечет за собой приостановление или прекращение оказания муниципальной услуги.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений.

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление данной муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными должностными лицами осуществляет руководитель МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной».

4.1.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной» положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Мурманской области, муниципальных правовых актов органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной.

4.1.3. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной».

Контроль за предоставлением муниципальной услуги может быть осуществлен со стороны граждан, их объединений и организаций в соответствии с действующим законодательством.

4.1.4. Должностные лица, виновные в несоблюдении или ненадлежащем соблюдении требований Административного регламента, привлекаются к дисциплинарной ответственности, а также несут гражданско-правовую, административную и уголовную ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.1.5. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных обязанностях.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

4.2.1. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании муниципальных правовых актов Администрации ЗАТО г. Островной.

4.2.2. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка может проводиться по конкретному обращению Заявителя.

4.2.3. Проверки могут проводиться по обращениям Заявителей с жалобами на нарушение их прав и законных интересов в ходе предоставления муниципальной услуги, а также на основании документов и сведений, указывающих на нарушение исполнения Административного регламента.

В ходе проверок:

- проверяется соблюдение сроков и последовательности исполнения административных процедур;

- выявляются нарушения прав Заявителей, недостатки, допущенные в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.2.4. По результатам проведенных проверок, оформленным актом проверки, в случае выявления нарушений прав Заявителей руководитель МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной» рассматривает вопрос о привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности.

4.3. Ответственность должностных лиц, сотрудников, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.3.1. Специалисты МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной», ответственные за предоставление муниципальной услуги, в том числе за консультирование, несут персональную ответственность за предоставление муниципальной услуги.

Персональная ответственность за соблюдение специалистами МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной» требований Административного регламента закрепляется в должностных инструкциях, утверждаемых руководителем МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной».

4.3.2. Специалисты МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной», ответственные за консультирование и информирование граждан, прием и подготовку документов, несут персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования, за правильность выполнения административных процедур по приему и рассмотрению документов.

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

Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги должны соответствовать требованиям непрерывности и действенности (эффективности).

Все плановые проверки должны осуществляться регулярно, в течение всего периода деятельности учреждения. По результатам проверок должны быть приняты необходимые меры по устранению недостатков в предоставлении муниципальной услуги.

Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте.

Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение в адрес Администрации ЗАТО г. Островной с просьбой о проведении проверки за соблюдением и исполнением положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов Заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

Информация о результатах проведенной проверки направляется в адрес граждан, их объединений или организаций по почте в тридцатидневный срок с момента поступления в Администрацию ЗАТО г. Островной обращения.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования Заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц, сотрудников, предоставляющих муниципальную услугу.

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий(бездействия) должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации Заявления Заявителя о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у Заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления ЗАТО г. Островной для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления ЗАТО г. Островной для предоставления муниципальной услуги;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Мурманской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления ЗАТО г. Островной;

6) затребование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Мурманской области для предоставления муниципальной услуги;

7) отказ должностного лица в исправлении допущенных ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Мурманской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления ЗАТО г. Островной;

10) требование у Заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу – МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной», согласно Приложению № 6 к Административному регламенту. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной», непосредственно предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган – ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной. Жалобы на решения и действия (бездействие) должностных лиц, работников МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной», предоставляющих муниципальную услугу, подаются руководителю МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной». Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматривается непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органов местного самоуправления муниципального

образования ЗАТО г. Островной, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

5.4. Адрес для направления жалобы: 184640, г. Островной, Мурманская область, ул. Бессонова, д. 2, каб. 12, телефон: (81558) 5-14-99, телефакс: (81558) 5-14-99, e-mail: ddtzato@yandex.ru.

5.5. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо сотрудника, его руководителя и (или) работника, 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 - физического 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо работника. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

5.6. В случае если жалоба подается через представителя Заявителя представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Заявителя. Представитель Заявителя, в соответствии с пунктом 1.2.1 Административного регламента, предоставляет также документ удостоверяющий его право действовать от имени Заявителя.

5.7. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение жалобы Заявителя лично или письменно в адрес МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной».

5.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования обращения, в том случае, если МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной» располагает этой информацией и документами.

5.9. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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.

5.10. Руководитель МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной» проводит личный прием Заявителей по предварительной записи.

5.10.1. Запись Заявителей проводится должностным лицом МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной», ответственным за делопроизводство, при личном обращении, при обращении по электронной почте или с использованием средств телефонной связи с занесением записи в книгу учета приема граждан.

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

Должностное лицо, проводящее личный прием граждан, предоставляет ответ на устную жалобу, с согласия Заявителя, на личном приеме в устной форме, если изложенные Заявителем обстоятельства не требуют дополнительной проверки.

В случае если Заявитель истребовал письменный ответ по существу поставленных в жалобе при личном приеме вопросов или если изложенные им данные требуют дополнительной проверки, должностное лицо, проводившее личный прием граждан, делает соответствующую запись в журнале учета приема граждан и оформляет резолюцию для регистрации жалобы и подготовки письменного ответа в порядке, установленном Административным регламентом.

5.10.2. Письменные жалобы граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном Административным регламентом порядке. О принятии письменной жалобы Заявителя должностное лицо, проводившее личный прием граждан, производит запись в журнале учета входящих документов.

Лицо, ответственное за делопроизводство, должно:

- зарегистрировать жалобу в журнале учета приема граждан;
- оформить расписку о приеме документов - по желанию Заявителя;
- передать жалобу руководителю МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной».

Лицо, ответственное за делопроизводство, в день получения письменной жалобы:

- вносит в журнал учета входящих документов: порядковый номер записи (входящий номер); дату и время приема документов с точностью до минуты; фамилию и инициалы имени и отчества Заявителя; общее количество документов и общее количество листов в документах;

- проставляет на жалобе штамп МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной» и указывает входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в журнале учета поступающей корреспонденции); при последующей работе с жалобой на всех этапах ее рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер;

- передает принятую жалобу с приложенными к ней документами о принятии в день принятия жалобы начальнику МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной».

5.11. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными нормативными правовыми актами органов местного самоуправления ЗАТО г. Островной;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.12. Не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю, указанном в пункте 5.12 Административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной», в целях

незамедлительного устранения выявленных нарушений при предоставлении муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходима совершить Заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю, указанном в пункте 5.12 Административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

Ответ на жалобу, поступившую в МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной» в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в жалобе.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.3. Административного регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.14. В случае выявления в действиях должностных лиц МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной» нарушений законодательства Российской Федерации о мерах, принятых в отношении виновных, в течение десяти дней со дня принятия таких мер, МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной» в письменной форме сообщает юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю, права и (или) законные интересы которых нарушены.

5.15. Жалоба считается рассмотренной, если в установленный срок дан письменный ответ Заявителю по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.16. Порядок подачи, рассмотрения и разрешения обращений, направляемых в суды, определяется законодательством Российской Федерации.

5.17. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной», а также решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть оспорены в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда лицу стало известно о таком решении, действии (бездействии).

5.18. МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной» отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего порядка в отношении того же Заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.19. МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной» вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- если в жалобе не указаны фамилия Заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо органа, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить Заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

– если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается Заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

– если в жалобе содержится вопрос, на который Заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной» или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется Заявитель, направивший жалобу.

5.20. Если Заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

Приложение № 1  
к Административному регламенту

Реквизиты органа, предоставляющего муниципальную услугу

<b>Наименование органа предоставляющего муниципальную услугу</b>	<b>Должностные лица</b>	<b>Телефон, факс</b>	<b>Адрес электронной почты, сайт</b>	<b>График работы и время приема</b>	<b>Адрес</b>
МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной»	Директор МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной»  Старший методист	8(81558) 5-14-99, 5-15-04	<a href="mailto:ddtzato@yandex.ru">ddtzato@yandex.ru</a> ; <a href="http://ddtgreiha.ru">ddtgreiha.ru</a>	Понедельник- пятница: 09.00 – 20.00; выходные: суббота, воскресенье.	Бессонова ул., д. 2, г. Островной, Мурманская обл., 184640

Форма Заявления о предоставлении муниципальной услуги

\_\_\_\_\_

(наименование Организации)

\_\_\_\_\_

Ф.И.О. (наименование) Заявителя (представителя Заявителя)

\_\_\_\_\_

почтовый адрес (при необходимости)

\_\_\_\_\_

(контактный телефон)

\_\_\_\_\_

(адрес электронной почты)

\_\_\_\_\_

(реквизиты документа, удостоверяющего личность)

\_\_\_\_\_

(реквизиты документа, подтверждающего полномочия представителя Заявителя)

**Заявление о предоставлении Услуги**

Прошу предоставить муниципальную услугу «Запись на обучение по дополнительной образовательной программе» в целях обучения

\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество (при наличии) ребенка) - обязательное поле

на \_\_\_\_\_

(наименование дополнительной образовательной программы с указанием ее вида (предпрофессиональная/общеразвивающая)) - обязательное поле

С уставом МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной», лицензией на право ведения образовательной деятельности, дополнительными образовательными программами, правилами поведения, правилами отчисления, режимом работы Организации ознакомлен(а).

Я, \_\_\_\_\_,

даю бессрочное согласие (до его отзыва мною) на использование и обработку моих персональных данных, а также персональных данных моего ребенка при осуществлении административных процедур в рамках предоставления муниципальной «Запись на обучение по дополнительной образовательной программе». Отзыв настоящего согласия в случаях, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», осуществляется на основании моего заявления, поданного в МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной».

К Заявлению прилагаю:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

(указывается перечень документов, предоставляемых Заявителем, в соответствии с пунктом 2.7 раздела 2 Административного регламента)

_____	_____	_____
Заявитель (представитель Заявителя)	Подпись	Расшифровка подписи

Дата «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Форма решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги  
(Оформляется на официальном бланке Организации)**

Кому:

---

---

---

(фамилия, имя, отчество физического лица)

**РЕШЕНИЕ**

**об отказе в предоставлении муниципальной услуги**

МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной» приняло решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги «Запись на обучение по дополнительной образовательной программе»:

№ пункта	Наименование основания для отказа в соответствии с Административным регламентом	Разъяснение причин отказа в предоставлении Услуги
1	2	3
1.	Наличие противоречивых сведений в Заявлении и приложенных к нему документах	Указать исчерпывающий перечень противоречий между Заявлением и приложенными к нему документами с указанием на непосредственно противоречивую информацию в Заявлении и представленных документах и причинах, по которым данные сведения расценены как противоречащие друг другу. Например, Заявление содержит сведения о 2008 году рождения ребенка, а данные свидетельства о рождении - 2009. В этом случае необходимо указать: «Данные о дате рождения ребенка в Заявлении и свидетельстве о рождении различаются».
2.	Несоответствие категории Заявителя кругу лиц, указанных в подпункте 1.2 Административного регламента	Указать основания такого вывода
3.	Несоответствие документов, указанных в подпункте 2.7 Административного регламента, по форме или содержанию	Указать исчерпывающий перечень документов и нарушений применительно к каждому документу

	требованиям законодательства Российской Федерации	
4.	Заявление подано лицом, не имеющим полномочий представлять интересы Заявителя	Указать основания такого вывода
5.	Отзыв Заявления по инициативе Заявителя	Указать реквизиты заявления об отказе от предоставления муниципальной услуги
6.	Наличие медицинских противопоказаний для освоения программ по отдельным видам искусства, физической культуры и спорта	Указать на перечень противопоказаний
7.	Достижение Заявителем возраста, препятствующего зачислению на дополнительную образовательную программу, либо недостижение необходимого возраста при наличии возрастных ограничений для обучения по дополнительной образовательной программе	Указать возраст, предусмотренный дополнительной образовательной программой, для обучения
8.	Несоответствие оригиналов документов сведениям, указанным в электронной форме Заявления на ЕПГУ	Указать исчерпывающий перечень противоречий между Заявлением и оригиналами документов. Например, Заявление содержит сведения о номере свидетельства о рождении ребенка III-МЮ № 712901, а оригинал свидетельства о рождении - III-МЮ № 562901. В этом случае необходимо указать: «Данные о серии (номере) свидетельства о рождении ребенка в Заявлении и представленном оригинале документа различаются»

Вы вправе повторно обратиться в МБУ ДО «ДДТ ЗАТО г. Островной» с Заявлением о предоставлении муниципальной услуги после устранения указанных оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Данный отказ может быть обжалован в досудебном порядке путем направления жалобы в порядке, установленном в разделе 5 Административного регламента, а также в судебном порядке.

Дополнительно информируем:

---



---

\_\_\_\_\_ (указывается информация, необходимая для устранения причин отказа в предоставлении Услуги, а также иная дополнительная информация при наличии)

Уполномоченный работник Организации \_\_\_\_\_  
(подпись, фамилия, инициалы)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Форма решения об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления  
Услуги  
(Оформляется на официальном бланке Организации)**

Кому:

---

---

---

(фамилия, имя, отчество физического лица)

**РЕШЕНИЕ**

**об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной  
услуги «Запись на обучение по дополнительной образовательной программе»**

В приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги «Запись на обучение по дополнительной образовательной программе», Вам отказано по следующим основаниям:

№ п унк та	Наименование основания для отказа в соответствии с Административным регламентом	Разъяснение причин отказа в приеме документов
1	2	3
1.	Заявление направлено адресату не по принадлежности	Указать какая Организация предоставляет услугу, указать информацию о месте нахождения
2.	Заявителем представлен неполный комплект документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги	Перечислить документы, которые не были предоставлены Заявителем и подлежат представлению для получения муниципальной услуги
3.	Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, утратили силу	Указать основания такого вывода
4.	Документы содержат подчистки и исправления текста, не заверенные в порядке, установленном законодательством Российской Федерации	Указать исчерпывающий перечень документов, содержащих подчистки и исправления текста, не заверенные в порядке, установленном законодательством Российской Федерации
5.	Документы содержат повреждения, наличие которых не позволяет в полном объеме использовать информацию и сведения, содержащиеся в документах для	Указать исчерпывающий перечень документов, содержащих повреждения

	предоставления Услуги	
6.	Некорректное заполнение обязательных полей в форме интерактивного Заявления на ЕПГУ (отсутствие заполнения, недостоверное, неполное либо неправильное, несоответствующее требованиям, установленным Административным регламентом)	Указать, какие именно поля интерактивного Заявления, не были заполнены, либо были заполнены не в полном объеме или с нарушением требований, установленных Административным регламентом.
7.	Поступление Заявления, аналогичного ранее зарегистрированному Заявлению, срок предоставления Услуги по которому не истек на момент поступления такого Заявления	Указать реквизиты ранее поданного аналогичного Заявления

Дополнительно информируем:

---



---



---

(указывается информация, необходимая для устранения причин отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также иная дополнительная информация при наличии)

Уполномоченное должностное  
лицо Организации

---

(подпись, фамилия, инициалы)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Приложение № 5  
к Административному регламенту

Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Нормативное значение показателя (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
<b>Показатели доступности предоставления муниципальной услуги</b>			
1.	% заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут	100	10
2.	% заявителей, удовлетворённых графиком работы должностных лиц и работы учреждений, предоставляющих муниципальную услугу	100	10
3.	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (% случаев предоставления услуги в установленный срок с момента подачи заявления)	100	5
4.	Количество обоснованных жалоб	0	0
5.	Наличие на информационных стендах информационных и инструктивных документов	100	5
<b>Показатели качества предоставления муниципальной услуги</b>			
6.	Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой муниципальной услуге	100	0
7.	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (% заявителей, обратившихся за консультацией)	100	5
8.	Наличие различных каналов получения услуги	100	10
9.	% заявителей, удовлетворённых культурой обслуживания должностных лиц	100	0
10.	Количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами 2	100	5

Приложение № 6  
к Административному регламенту

(наименование органа, предоставляющего  
муниципальную услугу)  
от (фамилия, имя, отчество  
Заявителя(полностью))  
проживающего (ей) по адресу:

ЗАЯВЛЕНИЕ (жалоба)

(Изложение по сути обращения, включая:

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностного лица;
- доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) должностного лица Заявителем могут быть представлены документы, подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии).

\_\_\_\_\_

Дата

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

расшифровка