

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об
организации дополнительного образования в муниципальных образовательных
учреждениях дополнительного образования детей в области культуры»

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

1. Настоящий административный регламент (далее – Регламент) по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об организации дополнительного образования в муниципальных образовательных учреждениях дополнительного образования детей в области культуры» (далее – Услуга) разработан в целях оптимизации административных процедур, повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги, определяет порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги, а также определяет сроки и последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги.

2. Предоставление Услуги осуществляется муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования «Тюхтетская детская школа искусств» (далее – МБУ ДО «Тюхтетская ДШИ»), являющимся подведомственным учреждением отдела культуры, спорта и молодежной политики администрации Тюхтетского муниципального округа.

1.2. Круг заявителей

1. Заявителями на предоставление Услуги являются физические или юридические лица, либо их уполномоченные представители, обратившиеся МБУ в ДО «Тюхтетская ДШИ», предоставляющее Услугу (далее - Заявитель).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении Услуги

1. Информация об Услуге предоставляется:

а) при непосредственном обращении Заявителя в их уполномоченные представители, обратившиеся в МБУ ДО «Тюхтетская ДШИ», или посредством телефонной связи, в том числе путем размещения информационных материалов на официальном сайте МБУ ДО «Тюхтетская ДШИ» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) посредством размещения на региональном портале государственных и муниципальных услуг Красноярского края www.gosuslugi.krskstate.ru (далее – Портал), официальном сайте органов местного самоуправления Тюхтетского муниципального округа (далее – Сайт).

2. Информирование по процедуре предоставления Услуги производится:

- по телефону;
- по электронной почте;
- на сайте МБУ ДО «Тюхтетская ДШИ» при непосредственном обращении к сайту;
- на основании письменного обращения (запроса);
- посредством личного обращения.

3. При ответах на телефонные звонки сотрудник МБУ ДО «Тюхтетская ДШИ» подробно, информирует Заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

Информирование о процедуре предоставления Услуги по телефону осуществляется в рабочие дни в соответствии с графиком работы. Время разговора не должно превышать 5 минут.

В случае если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий устное информирование, может предложить обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое удобное для Заявителя время (с учетом графика работы).

4. При личном устном обращении в МБУ ДО «Тюхтетская ДШИ» информация об Услуге предоставляется в устной форме. Время при индивидуальном устном информировании не может превышать 10 минут.

5. При информировании по письменным запросам ответ направляется почтой в адрес Заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного запроса. Ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Электронные обращения Заявителей Услуги принимаются через официальный адрес электронной почты МБУ ДО «Тюхтетская ДШИ» и подлежат рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

6. На информационных стендах в МБУ ДО «Тюхтетская ДШИ», Сайте и сайте МБУ ДО «Тюхтетская ДШИ» размещается следующая информация:

- адрес места нахождения, график (режим) работы, номера телефонов, адреса электронной почты, в том числе специалистов, предоставляющих Услугу;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие предоставление Услуги;
- текст настоящего административного регламента;
- образец заполнения документов, необходимых для предоставления Услуги;
- сведения о результатах предоставления Услуги.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование Услуги

1. Наименование Услуги: «Предоставление информации об организации дополнительного образования в муниципальных образовательных учреждениях дополнительного образования детей в области культуры».

2.2. Наименование органа, предоставляющего Услугу

1. Почтовый адрес МБУ «Тюхтетская ДШИ»: 662010, Красноярский край, Тюхтетский район, с. Тюхтет, ул. Кирова, д. 59.

Местонахождение: 662010, Красноярский край, Тюхтетский район, с. Тюхтет, ул. Кирова, д. 59, кабинет № 13.

График приема Заявителей: понедельник-пятница с 09.00 до 12.00 часов и с 13.00 до 17.00 часов.

Справочный телефон: 8 (39158) 2-14-36 - телефон специалиста.

Адрес электронной почты: dhi.tuxtet_11@mail.ru

2.3. Результат предоставления Услуги

1. Результатом предоставления Услуги является:

- а) предоставление Заявителю информации об организации дополнительного образования в муниципальных образовательных учреждениях дополнительного образования детей в области культуры;
- б) обоснованный отказ в предоставлении Услуги.

2.4. Срок предоставления Услуги

1. Сроки предоставления Услуги:

- а) при индивидуальном устном консультировании не должен превышать 15 минут;

б) при обращении Заявителя по телефону - не более 10 минут по каждому обращению;

в) при письменном обращении, поступившим посредством личного обращения Заявителя, почтовой связью либо по электронной почте - не должен превышать 30 дней со дня регистрации письменного обращения. Письменные обращения регистрируются в день поступления, а в случае поступления письменного обращения по окончании времени приема (рабочего дня), в выходные, нерабочие праздничные дни - на следующий рабочий день, следующий за днем поступления обращения.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление Услуги

1. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление Услуги размещен на Сайте и сайте МБОУ ДО «Тюхтетская ДШИ».

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления Услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления Услуги, подлежащих предоставлению заявителем, в том числе электронной форме

1. Для предоставления Услуги Заявителю необходимо представить в учреждение устное либо письменное заявление в соответствии с приложением № 1 к настоящему Регламенту.

2. Письменное обращение Заявителей (в том числе переданное по электронным каналам связи) должно содержать в себе следующую информацию:

- для заявителей - физических лиц: фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый либо электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, запрашиваемую информацию в рамках предоставления Услуги, личную подпись и дату;

- для заявителей - юридических лиц: наименование юридического лица, почтовый либо электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, запрашиваемую информацию в рамках Услуги, должность, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), подпись и дату;

- для заявителей - общественных организаций: наименование общественной организации, почтовый либо электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, запрашиваемую информацию в рамках предоставления Услуги, должность, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), подпись и дату.

3. Письменное обращение должно быть представлено на русском языке либо иметь надлежащим способом заверенный перевод на русский язык.

4. При обращении Заявителей в устном порядке, Заявителю необходимо указать, какая информация необходима Заявителю, а также номера контактных телефонов, по которым можно связаться с Заявителем.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления Услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении Услуги, и которые заявитель вправе представить, в том числе в электронной форме

1. Представление Заявителем документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления Услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении Услуги, не требуется.

2.8. Указание на запрет требовать от заявителя

1. Отдел, предоставляющий Услугу не вправе:

а) требовать представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регуливающими отношения, возникающие в связи с предоставлением Услуги;

б) требовать представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение Заявителем платы за предоставление Услуги, которые находятся в распоряжении органа, предоставляющего Услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления.

самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ) Услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие Услуги, по собственной инициативе;

в) требовать от Заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения 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, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

г) требовать от Заявителя представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги, либо в предоставлении Услуги, за исключением случаев, предусмотренных подпунктами «а» - «г» пункта 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

д) требовать предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления Услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги

1. Основания для отказа в приеме заявления о предоставлении Услуги отсутствуют.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении Услуги

1. Основания для приостановления предоставления Услуги отсутствуют.

2. Услуга не предоставляется в следующих случаях:

2.1. При письменном обращении (в том числе, переданном по электронным каналам связи) Заявителя:

а) несоответствие письменного обращения требованиям, указанным в подразделе 2.6 настоящего Регламента;

б) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

в) текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается Заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, в течение 7 дней с момента поступления обращения (регистрации) в учреждение;

г) в письменном обращении Заявителя содержится запрос информации, на который Заявителю уже давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями;

д) запрашиваемая информация содержит персональные данные других граждан;

е) запрашиваемая информация не связана с деятельностью данного учреждения по оказанию Услуги;

ж) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

2.2. При личном (устном) обращении Заявителя:

а) несоответствие устного обращения требованиям, указанным в подразделе 2.6 настоящего Регламента;

б) нецензурное либо оскорбительное обращение с должностным лицом, угрозы жизни и здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

в) запрашиваемая информация содержит персональные данные других граждан;

г) запрашиваемая информация не связана с деятельностью данного учреждения по оказанию Услуги;

д) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну.

3. В случае если причины, по которым было отказано в предоставлении Услуги, в последующем были устранены согласно установленным правилам пользования учреждения, Заявитель вправе вновь обратиться за предоставлением Услуги.

2.11. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления Услуги

1. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления Услуги отсутствуют.

2.12. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении Услуги

1. Услуга предоставляется бесплатно.

2.13. Максимальный срок ожидания заявителя в очереди при подаче запроса о предоставлении Услуги и при получении результата предоставления Услуги

1. Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов в целях получения Услуги в помещении учреждения не должно превышать 10 минут, при получении результата предоставления Услуги в помещении учреждения 40 минут.

2. Заявители с ограниченными физическими возможностями обслуживаются вне очереди.

2.14. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении Услуги, в том числе в электронной форме

1. Услуга предоставляется без предварительной подачи запроса и его регистрации при непосредственном обращении пользователя в МБУ ДО «Тюхтетская ДШИ».

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется Услуга

1. Помещения, в которых предоставляется Услуга, должны содержать места для ожидания приема граждан, которые должны быть оборудованы местами для сидения.

2. Места для заполнения Заявлений (запросов) оборудуются стульями, столами и обеспечиваются бланками Заявлений и канцелярскими принадлежностями. На информационном стенде размещается перечень документов, которые Заявитель должен представить для исполнения Услуги.

3. Здание с помещением, в котором оказывается Услуга, и подъезд к этому зданию, должны соответствовать условиям для инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) в соответствии со статьей 15 Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

2.16. Показатели доступности и качества Услуги

1. Показателями доступности и качества Услуги являются:

а) актуальность размещаемой информации о порядке предоставления Услуги;

б) соблюдение срока предоставления Услуги;

в) количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении Услуги и их продолжительность;

г) возможность получения информации о ходе предоставления Услуги;

д) исключение фактов необоснованного отказа в приеме Заявления о предоставлении Услуги;

е) исключение необоснованных отказов в предоставлении Услуги;

ж) исключение необоснованных отказов в предоставлении информации об Услуге.

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

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении Услуги

1. Предоставление Услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- а) информирование и консультирование Заявителей Услуги;
- б) прием и регистрация заявления;
- в) рассмотрение заявления по существу поставленных в нем вопросов;
- г) подготовка информации должностным лицом учреждения;
- д) направление ответа Заявителю.

2. Блок-схема последовательности административных процедур при предоставлении Услуги приведена в приложении № 2 к настоящему Регламенту.

3. Информирование и консультирование Заявителей Услуги

а) Основанием для начала административной процедуры по информированию и консультированию Заявителя является обращение Заявителя в учреждение по телефону либо при личном приеме.

б) При устном обращении Заявителя должностное лицо учреждения квалифицировано в пределах своей компетенции дает ответ самостоятельно, а если это необходимо - с привлечением других должностных лиц и (или) директора учреждения.

в) Индивидуальное устное информирование осуществляется должностными лицами при обращении Заявителя в учреждение либо по телефону.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в которое позвонил Заявитель, должности, фамилии, имени, отчества должностного лица, принявшего телефонный звонок.

г) Индивидуальное письменное информирование осуществляется при обращении Заявителя в учреждение следующими способами:

- нарочно;
- направление почты, в том числе электронной;
- посредством факсимильной связи.

д) Ответы на письменные обращения Заявителей даются должностными лицами учреждения в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

е) Результатом выполнения административной процедуры информирование и консультирование Заявителей является разъяснение порядка получения Услуги.

4. Прием и регистрация заявления

а) Основанием для начала осуществления административной процедуры является поступление заявления в приемную учреждения.

б) Заявление может поступить в учреждение одним из следующих способов:

- непосредственно при личном обращении Заявителя в учреждение;
- с использованием средств почтовой связи;
- посредством передачи заявления через электронные каналы связи.

в) Регистрация заявления осуществляется в день поступления заявления в приемную учреждения с проставлением на заявлении даты поступления и входящего номера.

г) Результатом исполнения административной процедуры является регистрация поступившего заявления.

5. Рассмотрение заявления по существу поставленных в нем вопросов

а) Основанием для начала исполнения данной административной процедуры является поступление зарегистрированного заявления директору учреждения.

б) В течение одного дня с момента регистрации директор учреждения рассматривает заявление, накладывает резолюцию, назначает должностное лицо, ответственное за подготовку информации.

в) Должностное лицо, ответственное за подготовку информации, проверяет заявление на предмет соответствия требованиям, указанным в подразделе 2.6 настоящего Регламента.

г) В случае наличия оснований, предусмотренных подразделом 2.10 настоящего Регламента, должностное лицо, ответственное за подготовку информации, готовит уведомление Заявителю об отказе в предоставлении Услуги с указанием причины отказа и предлагает принять меры по их устранению.

д) В случае отсутствия причин для отказа в предоставлении Услуги, изложенных в подразделе 2.10 настоящего Регламента, должностное лицо переходит к исполнению следующей административной процедуры.

е) Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

6. Подготовка информации должностным лицом учреждения

а) Основанием для начала административной процедуры является наличие заявления с положительными результатами проверки.

б) Должностное лицо учреждения осуществляет подготовку информации по вопросам, указанным в заявлении, после чего готовит письменный ответ Заявителю (при письменном обращении Заявителя) либо готовит информационные или справочные материалы для Заявителя (при устном обращении Заявителя).

в) Результатом выполнения административной процедуры является подготовка ответа Заявителю.

г) Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более 10 рабочих дней.

7. Направление ответа Заявителю

а) По окончании подготовки информации, должностное лицо учреждения передает подготовленный ответ для его подписания директору учреждения (при письменном обращении).

б) Подписанный ответ регистрируется и направляется Заявителю (при письменном обращении Заявителя) либо должностное лицо учреждения предоставляет информационные (справочные) материалы лично Заявителю (при устном обращении Заявителя).

в) Результатом выполнения административной процедуры является направление Заявителю ответа (при письменном обращении Заявителя), либо предоставление информационных (справочных) материалов лично Заявителю (при устном обращении заявителя).

г) Срок исполнения данной административной процедуры составляет не более 5 рабочих дней.

IV. Формы контроля за исполнением регламента

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

1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами, осуществляется постоянно сотрудником, исполняющим Услугу, а также путем проведения начальником проверок исполнения сотрудником положений Регламента, иных нормативных правовых актов.

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

1. Контроль за полнотой и качеством предоставления Услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан и юридических лиц, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения Заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие), сотрудником.

4.3. Ответственность должностных лиц Отдела за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления Услуги

1. Контроль за предоставлением Услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав Заявителей на всех этапах предоставления Услуги. Проверка проводится по каждой жалобе граждан, поступившей в МБУ ДО «Тюхтетская ДШИ», на действие (бездействие) сотрудников, ответственных за

предоставление Услуги. При проверке фактов, указанных в жалобе, могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением Услуги.

2. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав Заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

1. Контроль за исполнением Регламента может осуществляться, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций в соответствии с Федеральным законом от 21.07.2014 № 212-ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской Федерации».

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу

1. Решения и действия (бездействия) органа, предоставляющего Услуги, должностного лица органа, предоставляющего Услуги, либо муниципального служащего, либо работника МФЦ, могут быть обжалованы в органе, предоставляющего Услуги. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего Услуги, подаются в вышестоящий орган.

5.2. Предмет жалобы

1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы.

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

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении Услуги, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

б) нарушение срока предоставления Услуги;

в) требование у Заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых, не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами для предоставления Услуги;

г) отказ Заявителю в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами для предоставления Услуги;

д) отказ Заявителю в предоставлении Услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами;

е) затребование с Заявителя при предоставлении Услуги платы, не предусмотренной Регламентом;

ж) отказ органа, предоставляющего Услуги, его должностного лица в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления Услуги;

и) приостановление предоставления Услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными

нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Красноярского края, муниципальными правовыми актами;

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

5.3. Органы государственной власти, организации, должностные лица, которым может быть направлена жалоба

1. Заявитель вправе обжаловать действия (бездействия) и решения, принятые должностными лицами в ходе предоставления Услуги, начальнику Отдела либо Главе округа.

2. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего Услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего Услугу.

3. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю этого МФЦ. Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ подаются учредителю МФЦ или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Красноярского края. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», подаются руководителям этих организаций.

4. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего Услугу, должностного лица органа, предоставляющего Услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего Услугу, может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего Услугу, единого краевого портала «Красноярский край», федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

5. Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, работника МФЦ может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта МФЦ, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

6. Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий Услугу, МФЦ либо в соответствующий орган местного самоуправления публично-правового образования, являющийся учредителем МФЦ, а также в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

2. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего Услугу, должностного лица органа, предоставляющего Услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) 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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего Услугу, должностного лица органа, предоставляющего Услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, их работников Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего Услугу, должностного лица органа, предоставляющего Услугу, либо муниципального служащего, МФЦ, работника МФЦ, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 настоящего Федерального закона, их работников Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы

1. В случае досудебного (внесудебного) обжалования Заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего Услугу, МФЦ, учредителя МФЦ, жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего Услугу, МФЦ, 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.

5.6. Результат рассмотрения жалобы

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

а) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

б) в удовлетворении жалобы отказывается.

2. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

1. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

2. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим Услугу, многофункциональным центром в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании Услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

3. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.8. Порядок обжалования решения по жалобе

1. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления Услуги, действия или бездействие должностных лиц органа, предоставляющего Услугу, муниципального служащего в суд общей юрисдикции в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

5.9. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

1. Заявитель вправе обратиться в Отдел, МФЦ за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, в письменной форме, в том числе при личном обращении заявителя, или в электронном виде.

5.10. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

1. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы заявитель вправе получить на информационных стендах, в местах предоставления Услуги, посредством телефонной связи, при личном обращении, посредством почтовой связи, в электронном виде.

Приложение № 1 к Административному регламенту
«Предоставление информации об организации
дополнительного образования в муниципальных
образовательных учреждениях дополнительного
образования детей в области культуры»

Директору _____

(наименование учреждения)

(Ф.И.О. директора)

от _____

(ФИО для физических лиц, полное и сокращенное
наименование для юридических лиц,
общественных организаций)

проживающего (ей) по адресу: _____
(для физических лиц)

(ОГРН/ИНН/КПП для юридических лиц,
общественных организаций)

Контактный телефон: _____

Заявление

Прошу предоставить информацию об организации дополнительного
образования в муниципальном учреждении дополнительного образования

Информацию следует: _____ .
(выдать на руки или отправить по почте)

Согласен(-на) на обработку моих персональных данных, указанных в
настоящем заявлении, в порядке установленном Федеральным законом от
27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» в целях предоставления
запрашиваемой информации.

" ____ " _____ 20__ г.

(подпись, Ф.И.О.)

БЛОК-СХЕМА
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

