



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОД ОСТРОВНОЙ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ
(Администрация ЗАТО г. Островной)**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

10.07.2012

№ 156

Об утверждении Административного регламента
предоставления муниципальной услуги
«Зачисление в образовательное учреждение дополнительного образования детей»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изменениями и дополнениями), постановлением Правительства Мурманской области от 16.11.2010 № 513-ПП «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг (функций), осуществляемых по обращениям заявителей» (с изменениями и дополнениями), постановлением администрации ЗАТО г. Островной от 07.04.2011 № 79 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг (функций), осуществляемых по обращениям заявителей» Администрация ЗАТО г. Островной

п о с т а н о в л я е т :

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Зачисление в образовательное учреждение дополнительного образования детей».

2. И.о. начальника Отдела образования, культуры, спорта и молодежной политики Администрации закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области Ильиной Л.А. обеспечить исполнение Административного регламента.

3. Сектору организационно-правовой работы Администрации ЗАТО г. Островной (Соловьев Б.В.) обеспечить размещение Административного регламента на Интернет - сайте муниципального образования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации ЗАТО г. Островной Богданову С.Е.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

И. о. главы Администрации
ЗАТО г. Островной

С.Е. Богданова

Утвержден
постановлением
Администрации ЗАТО г. Островной

от 10.07.2012 № 156

Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Зачисление в образовательное учреждение дополнительного образования детей»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Настоящий административный регламент (далее – Регламент) устанавливает порядок предоставления муниципальной услуги на предоставление дополнительного образования детям.

1.2. Описание заявителей при предоставлении муниципальной услуги

Заявителями муниципальной услуги являются родители (законные представители), имеющие детей в возрасте от 5 до 18 лет, проживающие постоянно или временно на территории ЗАТО г. Островной (далее – Заявитель).

Заявитель имеет право обратиться за предоставлением муниципальной услуги в течение всего календарного года.

Запись детей в Муниципальное казенное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Дом детского творчества закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области» (далее – МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной») начинается с 1 апреля текущего года.

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Сведения о местонахождении, контактных телефонах, Интернет адресах, адресах электронной почты для получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги приведены в приложении № 1 к Регламенту и размещены на информационных стендах Отдела образования, культуры, спорта

и молодежной политики Администрации ЗАТО г. Островной (далее – ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной»), МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной», а также на Интернет-портале «Государственные и муниципальные услуги Мурманской области»: www.51.gosuslugi.ru.

1.3.2. Сведения о графике работы специалистов ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, должностных лиц МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной» сообщаются по телефону, приведены в приложении № 2 к Регламенту и размещаются на вывеске в помещениях учреждений, оказывающих муниципальную услугу.

1.3.3. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляют: специалист ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной; администрация МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной».

1.3.4. Информирование осуществляется в виде:

- устного консультирования;
- письменного консультирования.

1.3.5. Информирование осуществляется с использованием:

- средств телефонной связи;
- средств почтовой связи;
- электронной почты;
- Интернет - портала «Государственные услуги Мурманской области» по адресу: www.51.gosuslugi.ru;
- информационных стендов.

1.3.6. При ответе на телефонные звонки должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги (далее – должностное лицо), обязано:

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

Максимальное время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

1.3.7. При ответе на телефонные звонки и при устном обращении граждан должностное лицо, осуществляющее приём и консультирование, в пределах своей компетенции даёт ответ самостоятельно.

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

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

1.3.8. Должностные лица, ответственные за приём и консультирование граждан (лично или по телефону), обязаны относиться к обратившимся корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

1.3.9. Письменные разъяснения даются при наличии письменного обращения Заявителя. Должностные лица, ответственные за приём и консультирование граждан, квалифицированно готовят разъяснения в пределах своей компетенции.

1.3.10. Начальник ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной либо лицо, его замещающее, директор МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной» либо лицо, его замещающее, определяют исполнителя для подготовки ответа по каждому конкретному письменному обращению.

1.3.11. Письменный ответ подписывает руководитель того учреждения, куда обратился Заявитель или лицо, его замещающее. Ответ должен содержать фамилию, инициалы и телефон исполнителя.

Исполнитель направляет ответ письмом, электронной почтой, посредством факсимильной связи либо с использованием сети Интернет в зависимости от способа обращения Заявителя за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении Заявителя, в том числе нарочным.

1.3.12. При индивидуальном письменном консультировании должностное лицо, ответственное за приём и консультирование, направляет ответ Заявителю в срок до 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 продлевается до 30 дней с письменным уведомлением Заявителя о продлении срока рассмотрения обращения (приложение № 3).

1.3.13. Должностное лицо, осуществляющее приём и консультирование граждан, сообщает Заявителю время предоставления документов и адрес, по которому следует обратиться.

1.3.14. Должностное лицо, ответственное за приём и консультирование граждан, в обязательном порядке информирует Заявителя, представившего документы для предоставления муниципальной услуги:

а) о перечне документов, необходимых для предоставления услуги, в том числе о документах, которые он должен представить самостоятельно, и документах, которые ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной получит в рамках межведомственного взаимодействия, если Заявитель не представит их по собственной инициативе;

б) о сроках принятия решения о предоставлении муниципальной услуги;

в) об основаниях и условиях предоставления муниципальной услуги;

г) об основаниях отказа в предоставлении муниципальной услуги;

д) о порядке получения консультаций по вопросам предоставления муниципальной услуги;

е) о порядке обжалований решений, действий или бездействия должностных лиц.

1.3.15. Устное консультирование осуществляется непосредственно на приёме у специалистов ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, должностных лиц МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной» в приёмные дни и часы.

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

1.3.17. Должностные лица МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной» осуществляют приём заявлений и сбор документов для предоставления муниципальной услуги в соответствии с графиком работы учреждения (приложение № 2).

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Предоставление дополнительного образования детям.

2.2. Наименование муниципального учреждения,
предоставляющего муниципальную услугу

Предоставление информации о муниципальной услуге осуществляется:

- ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной;
- МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной» (приложение № 1).

Предоставление муниципальной услуги осуществляется МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной».

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является получение детьми от 5 до 18 лет дополнительного образования различных направленностей.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1. На основании заявления и документов, указанных в пункте 2.6.1 Регламента, МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной» в течение 2 рабочих дней с даты обращения Заявителя принимает решение о предоставлении или об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

2.4.2. Срок обучения ребенка – с даты зачисления указанной в приказе МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной» до завершения обучения в соответствии с нормативным сроком освоения дополнительной образовательной программы, определяемым типовым положением об учреждении дополнительного образования детей (либо федеральными государственными стандартами) и указанным в лицензии на право ведения образовательной деятельности.

2.4.3. Время ожидания Заявителя по вопросу приёма заявления и рассмотрения документов - не более 30 минут.

2.4.4. Срок приема заявления, рассмотрения документов и регистрации – не более 15 минут на одного Заявителя.

2.4.5. При ответах на телефонные звонки время разговора – не более 10 минут на одного Заявителя.

2.4.6. Зачисление детей в МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной» осуществляется в срок до 31 августа и в течение календарного года при поступлении заявлений родителей (законных представителей).

2.4.7. Заявитель имеет право на неоднократное обращение за получением муниципальной услуги.

2.4.8. Приостановление в предоставлении муниципальной услуги не предусмотрено.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги
Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации¹;
- Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»²;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»³;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»⁴;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»⁵;
- Законом Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании»⁶;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 07.03.1995 № 233 «Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении дополнительного образования детей» (с изменениями и дополнениями)⁷;

¹ "Российская газета" от 25 декабря 1993 г. N 237

² Собрание законодательства Российской Федерации от 3 августа 1998 г., N 31, ст. 3802

³ Собрание законодательства Российской Федерации от 6 октября 2003 г. N 40, ст. 3822

⁴ Собрание законодательства Российской Федерации от 2 августа 2010 г. N 31 ст. 4179

⁵ Собрание законодательства Российской Федерации от 8 мая 2006 г. N 19 ст. 2060

⁶ Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации от 30 июля 1992 г., N 30, ст. 1797

⁷ Собрание законодательства Российской Федерации от 20 марта 1995 г. N 12 ст. 1053

- Законом Мурманской области от 19.12.2005 № 707-01-ЗМО «Об образовании в Мурманской области»⁸;

- Правилами приёма граждан в муниципальные образовательные учреждения ЗАТО г. Островной, утвержденными постановлением администрации ЗАТО г. Островной от 03.03.2010 № 36.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для получения муниципальной услуги Заявитель предоставляет в МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной»:

а) при личном обращении оригиналы документов:

- письменное заявление от одного из родителей (законных представителей) (приложение № 4);

- свидетельство о рождении (паспорт) ребенка;

- паспорт одного из родителей (законных представителей).

- справку от врача о состоянии здоровья с заключением о возможности заниматься в группах дополнительного образования по данному профилю;

б) при обращении по почте:

- письменное заявление от одного из родителей (законных представителей) (приложение № 4);

- копию свидетельства о рождении (паспорта) ребенка;

- копию паспорта одного из родителей (законных представителей);

- копию справки от врача о состоянии здоровья с заключением о возможности заниматься в группах дополнительного образования по данному профилю;

в) при обращении по электронной почте на e-mail (ddtzato@yandex.ru) МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной» копии документов, изготовленные на сканирующих устройствах:

- письменное заявление от одного из родителей (законных представителей) (приложение № 4 к Регламенту);

- копию свидетельства о рождении ребенка;

⁸ "Мурманский Вестник" от 23 декабря 2005 г. N 244

- копию паспорта одного из родителей (законных представителей);
- копию справки от врача о состоянии здоровья с заключением о возможности заниматься в группах дополнительного образования по данному профилю.

Текст заявления должен быть написан разборчиво, без сокращений, с указанием всех требуемых сведений. В заявлении и представленных документах не должно содержаться подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных исправлений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

При зачислении ребенка в МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной» предоставляются оригиналы документов.

2.6.2. Заявление, а также иные документы, указанные в 2.6.1 Регламента, могут быть представлены в форме электронного документа с использованием информационно-коммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет. Порядок оформления электронных документов определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и (или) Правительства Мурманской области.

2.6.3. Все документы, указанные в подразделе 2.6.1 Регламента, Заявитель предоставляет самостоятельно.

Справка от врача о состоянии здоровья с заключением о возможности заниматься в группах дополнительного образования по данному профилю получается в органах здравоохранения самостоятельно и предоставляется в МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной».

2.7. Перечень оснований для отказа в приёме документов и в предоставлении муниципальной услуги

2.7.1. Основанием для отказа в приёме документов и в предоставлении муниципальной услуги является:

- наличие у ребёнка Заявителя медицинских или возрастных противопоказаний к освоению основной образовательной программы дополнительного образования;

- предоставление не полного комплекта документов, указанных в пункте 2.6.1 настоящего Регламента, либо наличие в них недостоверной информации.

Заявитель имеет право повторно обращаться в МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной» после устранения оснований в отказе, приостановлении (предоставлении) муниципальной услуги.

2.7.2. Предоставление муниципальной услуги прекращается:

- в связи с окончанием срока освоения основной образовательной программы дополнительного образования детей;

- по заявлению одного из родителей (законных представителей) ребёнка.

2.8. Размер платы, взимаемой с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы её взимания

Муниципальная услуга предоставляется безвозмездно.

2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.9.1. Вход в помещение должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с наименованием учреждения и режимом работы.

2.9.2. Напротив здания, где размещается ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, должно быть оборудовано место для парковки автотранспорта с указанием отдельного места для инвалидов.

2.9.3. Место предоставления муниципальной услуги должно располагаться на первом (втором) этаже ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной». Должно быть оснащено компьютером, с возможностью доступа к необходимым базам данных, печатающим устройством.

2.9.4. 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.

2.9.5. 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.

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

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о Заявителе одним должностным лицом ведётся приём только одного посетителя. Одновременное консультирование и (или) приём двух и более посетителей не допускаются.

2.10. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

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

2.10.2. В группу количественных показателей доступности входят:

- количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги;
- время ожидания предоставления муниципальной услуги;
- график работы должностных лиц ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной и МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной»;
- количество документов, требуемых при получении муниципальной услуги.

2.10.3. В число качественных показателей доступности предоставляемой муниципальной услуги входят:

- достоверность информации о предоставляемой муниципальной услуге;

- наличие различных каналов получения услуги;
- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

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

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

2.10.5. К качественным показателям оценки качества относятся:

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

2.10.6. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги и их значения приведены в приложении № 5 к Регламенту.

2.11. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги

Бланки документов Заявитель может получить в электронном виде на Интернет – портале «Государственные и муниципальные услуги Мурманской области» по адресу: www.51.gosuslugi.ru.

3. Административные процедуры

3.1. Общие положения

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- приём и регистрация заявления и прилагаемых документов;
- принятие решения о зачислении (об отказе в зачислении) ребёнка в МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной»;
- ознакомление Заявителя с учредительными документами и документами, регламентирующими образовательный процесс;
- зачисление в МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной»;
- осуществление образовательного процесса.

3.1.2. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги отражена в блок-схеме (приложение № 6).

3.2. Приём и регистрация заявления и прилагаемых документов для предоставления муниципальной услуги

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение Заявителя к должностному лицу МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной», ответственному за прием и регистрацию заявления (далее – должностное лицо), или поступление заявления и прилагаемых к нему документов по почте, электронной почте.

3.2.2. При личном обращении Заявителя должностное лицо:

- устанавливает личность Заявителя путём проверки подлинности документа, удостоверяющего личность;

- проверяет наличие всех документов, указанных в пункте 2.6.1 Регламента, удостоверившись, что документы подлинные и действующие;

- помогает Заявителю собственноручно написать заявление при отсутствии у Заявителя заполненного заявления или неправильном его заполнении;

- заверяет копии документов;

- регистрирует заявление и прилагаемые документы в Журнале регистрации заявлений;

- по желанию Заявителя выдаёт документ, содержащий следующую информацию: дату регистрации и входящий номер заявления о зачислении, перечень представленных документов с отметкой об их получении, заверенной подписью должностного лица, принявшего документы, и печатью учреждения, сведения о сроках уведомления о зачислении, контактные телефоны для получения информации, телефон учредителя учреждения;

- при установлении фактов отсутствия необходимых документов и (или) несоответствия представленных документов требованиям, указанным в пункте 2.6.1 Регламента, уведомляет Заявителя о наличии препятствий для предоставления муниципальной услуги, объясняет ему содержание выявленных недостатков,

предлагает принять меры по их устранению и, при согласии Заявителя, возвращает представленные документы Заявителю.

3.2.3. При поступлении заявления и прилагаемых к нему документов по почте, электронной почте должностное лицо:

- проверяет наличие всех документов, указанных в пункте 2.6.1 Регламента;
- регистрирует заявление и прилагаемые документы в Журнале регистрации заявлений;

- направляет Заявителю уведомление о приеме документов по почте простым почтовым отправлением или по электронному адресу, указанному в заявлении;

- при установлении фактов отсутствия части документов, обязанность по предоставлению которых возложена на Заявителя, и (или) несоответствия представленных документов требованиям, указанным в пункте 2.6.1 настоящего Регламента, составляет извещение, занося в него сведения о перечне документов, которые Заявителю необходимо предоставить; подписывает извещение и направляет его Заявителю с заявлением и прилагаемыми к нему документами по почте простым почтовым отправлением или по электронному адресу, указанному Заявителем в заявлении.

3.2.4. Результатом административной процедуры является зарегистрированное заявление и пакет документов.

3.2.5. Максимальная длительность выполнения действий – не более 15 минут при личном обращении Заявителя или в течение 1 рабочего дня со дня получения документов по почте, электронной почте.

3.3. Принятие решения о зачислении (об отказе в зачислении) ребёнка в МКОУ ДОД «ДДТЗАТО г. Островной»

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является зарегистрированное в Журнале регистрации документов заявление.

3.3.2. Решение о зачислении ребёнка при отсутствии противопоказаний по состоянию здоровья принимается должностным лицом МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной» в течение двух дней с момента регистрации заявления.

3.3.3. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, в течение 2 рабочих дней со дня принятия заявления:

- готовит проект приказа о зачислении ребенка в МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной» (на основании: заявления родителя (законного представителя) ребёнка о приёме в МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной»; копий документа, удостоверяющего личность ребёнка (свидетельства о рождении, паспорта) и родителя (законного представителя); справки от врача о состоянии здоровья с заключением о возможности заниматься в группах дополнительного образования по данному профилю) и проект договора, который определяет взаимоотношения между учреждением и родителями;

- подписывает проекты приказа и договора у руководителя МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной» или лица, его замещающего;

- уведомляет Заявителя о принятом решении посредством телефонной связи, почтовым отправлением с уведомлением или по электронной почте, в зависимости от способа указанного в заявлении.

3.3.4. Результатом административной процедуры является уведомление Заявителя о зачислении ребёнка (об отказе в зачислении) в МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной».

3.4. Зачисление в МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной»

3.4.1. При получении уведомления о зачислении ребёнка в МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной» один из родителей (законных представителей) обращается к руководителю МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной» или другому должностному лицу для процедуры зачисления в МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной».

3.4.2. При зачислении ребенка в МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной» родители (законные представители) представляют оригиналы документов, направленных ранее посредством почтовой связи.

3.4.3. Руководитель МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной» или другое должностное лицо знакомит Заявителя с уставом учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, свидетельством о государственной аккредитации и другими документами, регламентирующими приём

в учреждение и организацию образовательного процесса. Заявитель подписывает договор, определяющий взаимоотношения между учреждением и родителями.

Продолжительность приёма Заявителя не должна превышать 15 минут.

3.4.4. Результатом административной процедуры является зачисление ребёнка в МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной» на основании приказа руководителя учреждения и заключение договора между МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной» и родителями (законными представителями).

3.5. Осуществление образовательного процесса

3.5.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала осуществления образовательного процесса, является приказ о зачислении ребёнка в образовательное учреждение.

3.5.2. Муниципальная услуга оказывается МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной» в сроки, указанные в пункте 2.4.1 настоящего Регламента, и в соответствии с требованиями к организации и процессу предоставления муниципальной услуги.

3.5.3. Результатом данной административной процедуры является получение обучающимися дополнительного образования соответствующей направленности.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

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

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определённых административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений должностными лицами, ответственными за принятие решения о предоставлении муниципальной услуги, осуществляет начальник ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной.

Должностные лица, ответственные за консультирование и информирование граждан, несут ответственность за полноту, грамотность и доступность проведённого консультирования.

4.1.2. Контроль осуществляется путём проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений настоящего Регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Мурманской области, Администрации ЗАТО г. Островной.

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) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

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

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги в виде проверок осуществляются на основании индивидуальных 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 также может проводиться по конкретному обращению Заявителя.

4.2.3. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги глава Администрации ЗАТО г. Островной назначает должностных лиц, ответственных за проведение проверки, а также перечень вопросов, подлежащих рассмотрению в ходе проверки.

Результаты проверки оформляются в виде справки произвольной формы, в которой отмечаются выявленные несоответствия Регламенту, нарушения законодательства.

Справку подписывают должностные лица Администрации ЗАТО г. Островной, проводившие проверку, и утверждает глава Администрации ЗАТО г. Островной.

4.2.4. По результатам проведенных проверок, оформленным документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав Заявителей начальник ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной рассматривает вопрос о привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности.

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

4.3.1. Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, в том числе за консультирование, несут персональную ответственность за предоставление муниципальной услуги.

4.3.2. Должностное лицо, ответственное за консультирование и информирование граждан, несёт персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведённого консультирования.

4.3.3. Должностное лицо, ответственное за приём документов и регистрацию заявления, несёт персональную ответственность за правильность проведения данных процедур.

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 отвечать требованиям непрерывности и действенности (эффективности).

Все плановые проверки должны осуществляться регулярно, в течение всего периода деятельности учреждения. По результатам проверок должны быть осуществлены 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 ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной или в Администрацию ЗАТО г. Островной с просьбой о проведении проверки за соблюдением и исполнением положений 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 по почте в тридцатидневный срок с момента поступления в ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной или Администрацию ЗАТО г. Островной обращения граждан, их объединений или организаций.

4.5. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной»

4.5.1. Мероприятия по контролю за предоставлением муниципальной услуги проводятся в форме мониторинга деятельности МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной».

4.5.2. Мониторинг проводится в соответствии с планом работы ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной на текущий учебный год.

4.5.3. Служебные расследования проводятся в случае поступления в Администрацию муниципального образования ЗАТО г. Островной, в ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушение их прав и законных интересов.

4.5.4. При проведении мониторинга деятельности или служебного расследования администрация МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной» предъявляет следующие документы и материалы:

- лицензия на право ведения образовательной деятельности;
- свидетельство о государственной аккредитации учреждения;

- документы, регламентирующие приём в учреждение;
- документы, регламентирующие осуществление образовательного процесса;
- документы, регламентирующие отчисление воспитанников из учреждения, перевод воспитанников;
- документы, регламентирующие деятельность учреждения в части охраны и укрепления здоровья воспитанников;
- документы, регламентирующие деятельность педагогических работников, методических объединений, повышение квалификации педагогических работников;
- документы, регламентирующие деятельность общественных организаций (объединений), не запрещённую законом;
- иные локальные акты, изданные в пределах компетенции учреждения.

4.5.5. Мониторинг деятельности МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной», служебное расследование проводятся на основании приказа начальника ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной.

4.5.6. Результаты проведения мониторинга или расследования доводятся до руководителя учреждения в письменной форме.

4.5.7. Должностные лица, по вине которых допущены нарушения положений Регламента, несут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

4.5.8. Ежегодно в срок до 30 апреля проводится оценка качества предоставления муниципальной услуги.

5. Порядок обжалования решений и действий (бездействия) ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной», предоставляющих муниципальную услугу, должностных лиц и муниципальных служащих

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

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области и ЗАТО г. Островной для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Мурманской области и ЗАТО г. Островной для предоставления муниципальной услуги, у Заявителя;

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 и ЗАТО г. Островной;

6) затребование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Мурманской области и ЗАТО г. Островной;

7) отказ ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной либо МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной», предоставляющих муниципальную услугу, должностного лица ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной либо МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной», в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной. Жалобы на решения, принятые начальником ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной подаются в Администрацию ЗАТО г. Островной.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Администрации ЗАТО г. Островной zato-ostrov.ru, Интернет-портала «Государственные и муниципальные

услуги Мурманской области»: www.51.gosuslugi.ru, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

Жалоба, поступившая в ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом. 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.

5.4. Адрес для направления жалобы: 184640, ЗАТО г. Островной Мурманской области, ул. Советская, д. 20, помещение 7, телефон/факс: (81558) 50165, e-mail: uprobr@gremih.mels.ru.

5.5. Форма жалобы приведена в приложении № 7. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной и (или) МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной», должностного лица ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной и (или) МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной», либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной и (или) МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной», должностного лица ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной и (или) МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной», либо муниципального

служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

5.6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы:

– если в жалобе не указаны фамилия Заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается;

– если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной и (или) МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной», ответственное за рассмотрение жалобы, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить Заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

– если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем 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 беспосредственности очередной жалобы и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется Заявитель, направивший жалобу.

5.7. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение жалобы Заявителя лично или письменно в адрес ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной.

5.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования обращения, в том случае, если ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной располагает этой информацией и документами.

5.9. Жалоба, поступившая в ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в

случае обжалования отказа ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, должностного лица ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.10. Начальник ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной проводит личный прием Заявителей по предварительной записи.

5.10.1. Запись Заявителей проводится секретарем руководителя при личном обращении, при обращении по электронной почте или с использованием средств телефонной связи.

Секретарь руководителя, осуществляющий запись Заявителя на личный прием, информирует Заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

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

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, делает соответствующую запись в карточке личного приема гражданина. Рассмотрение устной жалобы осуществляется в течение 1 рабочего дня.

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, в карточке личного приема гражданина делает соответствующую запись и оформляет резолюцию для регистрации жалобы и подготовки письменного ответа в порядке, установленном Регламентом.

5.10.2. Письменные жалобы граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном Регламентом порядке.

О принятии письменной жалобы Заявителя должностное лицо, проводившее личный прием граждан, производит запись в карточке личного приема гражданина и передает его секретарю в течение одного рабочего дня.

Секретарь обязан:

- зарегистрировать жалобу в книге учета поступающей корреспонденции;
- оформить расписку о приеме документов - по желанию Заявителя;
- передать жалобу его руководителю.

Секретарь 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 (наименование) Заявителя; общее количество документов и общее количество листов в документах;

- проставляет на жалобе штамп и указывает входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в книге учета поступающей корреспонденции); при последующей работе с жалобой на всех этапах её рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер;

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

Расписка должна содержать следующую информацию:

- дату представления жалобы;
- фамилию и инициалы имени и отчества (наименование) Заявителя;
- перечень документов, с указанием их наименования и реквизитов;
- количество листов в каждом документе;
- входящий номер;
- фамилию, инициалы имени и отчества и должность лица, принявшего документы и его подпись;
- телефон, по которому Заявитель может узнать о стадии рассмотрения документов.

Секретарь передает принятую жалобу с приложенными к ней документами и распиской о принятии в день принятия жалобы начальнику ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной (лицу, его замещающему).

При рассмотрении письменной жалобы Заявителя начальник ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной назначает должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы.

5.11. По результатам рассмотрения жалобы ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, 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 Мурманской области и ЗАТО г. Островной, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее 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.

Ответ на жалобу, поступившую в ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в жалобе.

5.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.13. В случае выявления в действиях должностных лиц нарушений законодательства Российской Федерации о мерах, принятых в отношении виновных в течение десяти дней со дня принятия таких мер, ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной в письменной форме сообщает лицу (физическому или юридическому), права и (или) законные интересы которого нарушены.

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

5.15. Если Заявитель не удовлетворён решением, принятым в ходе рассмотрения обращения, то решения, принятые в рамках предоставления государственной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

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 ООКСМП Администрации ЗАТО г. Островной, а также решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, могут быть оспорены в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда Заявителю стало известно о таком решении, действии (бездействии).

5.18. Если Заявитель полагает, что нарушены его законные права и интересы в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности, он вправе обратиться в арбитражный суд. В случае же, если Заявитель полагает, что нарушены его права и свободы, он вправе обратиться в суд общей юрисдикции.

Приложение № 1
к Регламенту

Информация о местах нахождения, графике работы, справочных телефонах учреждений,
предоставляющих муниципальную услугу

№ п/п	Учреждение	Адрес, телефон	График работы	Интернет адрес и адрес электронной почты
1.	Отдел образования, культуры, спорта и молодежной политики Администрации ЗАТО г. Островной	Советская улица, дом 20, помещение 7, г. Островной, Мурманская область, 184640 (81558) 50165 (81558) 50164	Понедельник-четверг: с 8.30 до 17.15, пятница: с 8.30. до 17.00; перерыв на обед с 12.30 до 14.00; суббота, воскресенье, праздничные дни: выходной, в предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час	uprobr@gremih.mels.ru
2.	Муниципальное казенное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Дом детского творчества закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области»	Улица Бессонова, дом 2, г. Островной, Мурманская область, 184640 (81558) 51499 (81558) 51504	Понедельник- пятница: с 9.00 до 13.00, с 14.30 до 17.00; суббота с 14.00 до 17.00, воскресенье, праздничные дни: выходной	ddtzato@yandex.ru www.ddt.gremiha.ru

Приложение № 2
к Регламенту

График работы специалистов и должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги

Дни недели	Специалисты	Часы приёма
Понедельник - четверг	Ведущий специалист	с 10.00 до 12.00; с 14.00 до 16.00
Пятница		работа с документами
Понедельник	Начальник отдела	с 15.00 до 17.00
Понедельник, четверг	Директор МКОУ ДОД «ДДТ ЗАТО г. Островной»	с 10.00 до 12.00

Форма уведомления о продлении срока рассмотрения обращения

_____ **Угловой штамп учреждения**

Ф.И.О., адрес Заявителя

от _____ № _____
на № _____ от _____

Уважаемый (ая) _____!

(имя, отчество Заявителя)

В соответствии с административным регламентом предоставления муниципальной услуги по предоставлению дополнительного образования сообщаем, что рассмотрение Вашего обращения продлено на срок до 30 дней в связи с направлением запроса в _____

(наименование учреждения, организации)

ответ по существу обращения Вам будет направлен в срок до _____.
(дата)

Руководитель
(подпись)

(расшифровка подписи)

(Ф.И.О. исполнителя, № телефона)

Форма заявления для зачисления в МКОУ ДОД «ДДТЗАТО г. Островной»

Директору МКОУ ДОД
«ДДТЗАТО г. Островной»

от _____
(Ф.И.О.)

проживающего по адресу: _____

Телефон: _____

З А Я В Л Е Н И Е

Прошу принять моего ребенка: _____

В объединение _____

Школа, класс, год рождения: _____

Классный руководитель _____

Родители (Ф.И.О., место работы, телефон): _____

« _____ » _____ 20 ____ г. _____
(подпись) (расшифровка подписи)

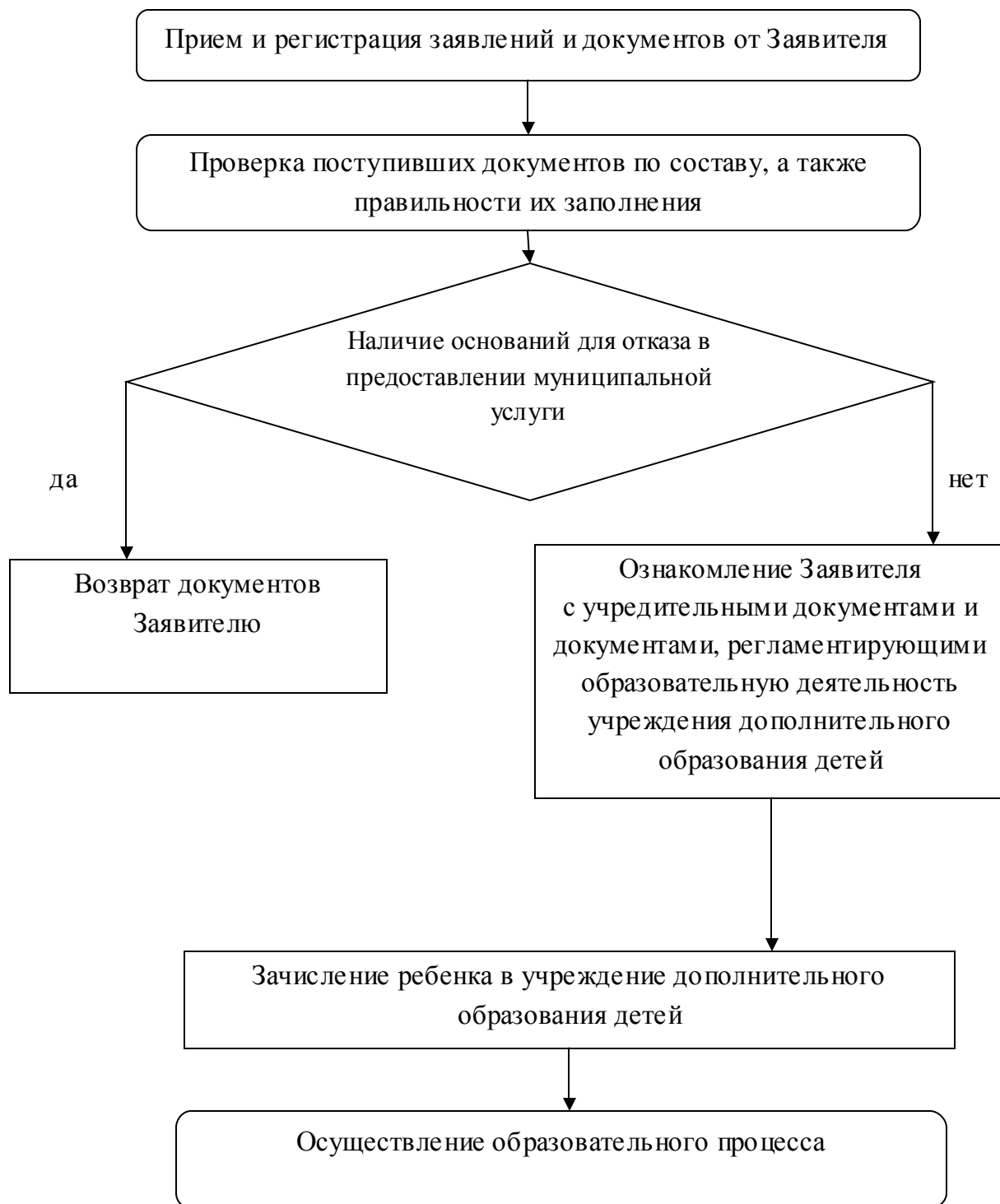
К заявлению прилагаю:

1. Копию свидетельства о рождении (паспорта) ребёнка.
2. Копию паспорта родителя.
3. Справку от врача о состоянии здоровья ребёнка с заключением о возможности заниматься в группах дополнительного образования по данному профилю.

Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Нормативное значение показателя (%)	Максимально допустимое отклонение от нормы (%)
Показатели доступности предоставления муниципальной услуги			
1.	% Заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут	100	10
2.	% Заявителей, удовлетворённых графиком работы должностных лиц	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
Показатели качества предоставления муниципальной услуги			
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.	% Заявителей, удовлетворённых качеством предоставления дополнительного образования детям	100	20

**Блок-схема предоставления муниципальной услуги по предоставлению
дополнительного образования детям**



Приложение № 7
к Регламенту

Начальнику ООКСМП
Администрации ЗАТО г. Островной

**Жалоба (претензия)
на действие (бездействие) должностного лица**

Должностное лицо, которому выносятся претензия _____

Ф.И.О. Заявителя _____

Адрес Заявителя _____

(почтовый или электронный, по которому должен быть направлен ответ)

Суть жалобы (претензии) _____

Подпись Заявителя _____

Дата _____