Проект

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

муниципальной услуги «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках»

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления Муниципальным бюджетным образовательным учреждением дополнительного образования детей «Районный центр детского творчества» Партизанского муниципального района муниципальной услуги «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках» (далее – регламент, учреждение, муниципальная услуга – соответственно) разработан в целях повышения качества информационного обеспечения ретроспективной документной информацией физических лиц и определяет стандарт и последовательность действий (административных процедур), а также порядок взаимодействия с федеральными органами государственной власти, уполномоченными органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации в области дополнительного образования детей, иными органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями (далее - органы и организации) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Получателями муниципальной услуги являются юридический и физические лица (далее - получатели). От имени заявителя могут выступать лица, имеющие право в соответствии с законодательством российской Федерации, либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации полномочиями выступать от их имени.

1.3. Информацию о предоставлении услуги можно получить:

Местонахождение и почтовый адрес учреждения: 692962, Приморский край, Партизанский район, с. Владимиро-Александровское, ул. Комсомольская, д. 24А,.

Режим работы учреждения:

понедельник – четверг: 9-00 – 17-15; пятница: 9-00 – 17-00; суббота, воскресенье, праздничные дни – нерабочие дни; обеденный перерыв с 13-00 до 14-00.

Электронный адрес учреждения: E-mail: Domstop@mail.ru.

Телефон Центра: 8(42365)21-3-36, 8(42365)21-6-69.

1.4. Получение информации заявителями о предоставлении муниципальной услуги производится:

- при личном обращении в учреждение;

- по телефону;

- по почте;

- по электронной почте.

Прием письменных обращений о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется секретарем учреждения в дни: понедельник - пятница, в кабинете № 1, с 9-00 до 17-00.

Личный прием граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги проводится должностным лицом в кабинете № 1, в дни: понедельник - пятница с 9-00 до 17-00; директором учреждения в рабочие дни с 14-00 до 17-00 в кабинете № 2.

1.5. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается:

- на информационном стенде в помещении для приема заявителей;

-на официальном сайте администрации Партизанского муниципального района на сайте администрации Партизанского муниципального района <http://mo.primorsky.ru/partizansky> (тематическая рубрика «Муниципальные услуги»);

- на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

1.6. При консультировании заявителей по телефону и при личном приеме должностное лицо учреждения дает исчерпывающую информацию по вопросам организации рассмотрения запросов по предоставлению муниципальной услуги.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа (учреждения), в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. На письменные запросы необходимо предоставить ответ в течение 7 календарных дней.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках».

2.2. Муниципальную услугу предоставляет Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Районный центр детского творчества» Партизанского муниципального района.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- получение информации об образовательных программах об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках;

- мотивированный отказ в предоставлении информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги:

- предоставление информации в форме письменного информирования – в течение 10 дней со дня регистрации письменного запроса;
- предоставлении информации при личном обращении заявителя – в течение 15 минут;

- предоставление информации по телефону - в момент обращения заявителя, разговор не должен превышать более 10 минут.
- предоставление информационных материалов посредством электронной рассылки в течение 10 дней.
2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации («Российская газета», № 7, 21.01.2009);

- Федеральным законом от 29.12.2012г. № 273-ФЗ (ред. от 03.02.2014 «Об образовании в Российской Федерации» ("Российская газета", N 303, 31.12.2012);

- Федеральным Законом Российской Федерации от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» («Российская газета», № 147, 05.08.1998, с изм.);

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета», № 165, 29.07.2006);

- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» («Российская газета», № 25, 13.02.2009);

 - Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010);

- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных и государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» («Российская газета», № 247, 23.12.2009, с изм.);

- Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.08.2013 № 1008 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам» ("Российская газета", № 279, 11.12.2013);

- Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 28.11.2002 № 44 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.2.1178-02» («Российская газета», № 234, 11.12.2002);

- Законом Приморского края от 29.12.2004 № 202-КЗ «Об образовании в Приморском крае» («Ведомости Законодательного Собрания Приморского края», № 83, 19.12.2004);

- Положением «Об организации предоставления дополнительного образования детям в Партизанском муниципальном районе», утвержденным решением Думы Партизанского муниципального района от 15.04.2005 № 86;

- Порядком разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, утвержденным Постановлением администрации Партизанского муниципального района от 04.05.2012 № 447 (в ред. от 14.03.2013)

- Реестром муниципальных услуг (работ), предоставляемых администрацией Партизанского муниципального района и муниципальными учреждениями Партизанского муниципального района физическим и юридическим лицам, в новой редакции, утвержденным Постановлением администрации Партизанского муниципального района от 28.03.2014 № 235;

- Уставом Муниципального бюджетного образовательного учреждения дополнительного образования детей «Районный центр детского творчества» Партизанского муниципального района.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги

Для предоставления муниципальной услуги требуется письменное обращение (заявление) выполненное по форме (приложение 1)

В обращении (заявлении) в обязательном порядке указываются:
- сведения о заявителе (фамилия, имя, отчество физического лица, полное наименование юридического лица, почтовый адрес, номер телефона и (или) номер факса);
- порядок получения информации (лично или по почте, в том числе электронной);
- подпись заявителя, печать юридического лица.

2.7. Запрещается требовать от заявителя предоставление документов и информации или осуществлять действие, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

2.8. Запрещается требовать от заявителя предоставление документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, иных государственных и муниципальных органов и организаций.

2.9. Данный перечень является исчерпывающим и не предполагает межведомственного информационного взаимодействия.

2.10. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- в заявлении  отсутствуют сведения о заявителе;
- текст заявления не поддается прочтению

2.11. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- если письменное обращение не содержит фамилии, имя, отчества (последнее - при наличии), почтового или электронного адреса заявителя;

- если письменное обращение не поддается прочтению, о чем сообщается гражданину, направившему запрос, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

2.12. Оснований для приостановления муниципальной услуги нет.

2.13. Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрено.

2.14. Учреждение осуществляет предоставление муниципальной услуги бесплатно.

2.15. Срок и порядок регистрации запроса (заявления) заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

2.15.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса заявителем о предоставлении муниципальной услуги и получении результата при личном обращении – не более 15 минут.

2.15.2. Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги при личном обращении регистрируется в течение 5 минут с момента его получения, при этом информация о результате предоставляется заявителю в течение 15 минут.

2.15.3. Запрос заявителя, отправленный по почте, регистрируется секретарем учреждения в день получения почтовой корреспонденции.

2.15.4. Запрос заявителя, отправленный в электронной форме на электронный адрес учреждения, регистрируется в день его получения.

2.15.5. Продолжительность приема заявителя должностным лицом учреждения, осуществляющим прием документов, – не более 15 минут.

2.15.6. Продолжительность информирования заявителя по телефону - не более 10 минут.

2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой информации о порядке предоставления такой услуги.

2.16.1. Требования к зданиям и прилегающим территориям: рядом с входом в здание расположена площадка для парковки автомобиля. Вход в здание хорошо освещен и оборудован вывеской содержащей полное наименование учреждения, режим работы и телефоны для справок. Здание оснащено системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой охраны.

2.16.2. Требования к размещению и оформлению помещения, обеспеченность мебелью и оборудованием: в помещениях учреждения на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации заявителей, обучающихся и работников учреждения. Двери кабинетов учреждения оборудуются вывесками с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности работника, осуществляющего прием граждан, режима работы. Помещение, в котором осуществляется прием граждан, обеспечено: столом и мягкими стульями, телефонной связью, факсом, компьютером с доступом к сети Интернет, электронным адресом; доступом к основным нормативным правовым актам, регламентирующим порядок предоставления муниципальной услуги; наличием письменных принадлежностей и бумаги формата А4.

2.16.3. Требования к размещению и оформлению визуальной и текстовой информации: текстовая и визуальная информация размещается на стендах в помещении, предназначенном для приема заявителей. Текстовая информация должна быть напечатана удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделены. Стенды должны быть доступны для ознакомления заявителя с информацией, правильно освещены.

2.16.4. Требования к местам для информирования заявителей и заполнения необходимых документов: места для информирования заявителей оборудуются информационными стендами содержащими следующую информацию: извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регламентирующие порядок предоставления муниципальной услуги; права и ответственность должностного лица и заявителя; текст настоящего административного регламента с приложениями; блок-схема последовательности административных процедур при исполнении муниципальной услуги; образец оформления запроса (заявления), необходимого для предоставления муниципальной услуги, и требования к нему; месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адрес электронной почты учреждения; основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги; порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц. Помещение должно быть оборудовано столом и мягкими стульями, бланками заявлений, бумагой формата А4, шариковой ручкой.

2.16.5. Требования к местам для ожидания заявителей: места ожидания оборудованы мягкими диванчиками и стульями. соответствуют санитарным правилам и нормам по чистоте, освещенности, тепловому режиму. Имеется естественное проветривание. Санузлы во время приема открыты и отвечают требованиям санитарных правил и норм.

2.16.6. Требования к местам для приема заявителей: кабинет приема заявителей оборудован столом и мягкими стульями, отвечает санитарным правилам и нормативам по чистоте, освещенности, тепловому режиму, имеет естественное проветривание. Кабинет оборудован противопожарной системой средствами пожаротушения. При организации рабочих мест для должностного лица должна быть предусмотрена возможность свободного входа и выхода из помещения при необходимости.

2.16.7. Подъезды, подходы к зданиям, помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны быть приспособлены для обслуживания заявителей с ограниченными возможностями здоровья.

2.17. Показатели доступности и качества предоставления муниципальных услуг

2.18. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги:

- удобный для заявителей режим работы муниципального образовательного учреждения;

- культура общения с заявителями, оперативность осуществления административных процедур по предоставлению муниципальной услуги;

- соблюдения сроков выполнения административных процедур;

- соблюдение требований к информационному обеспечению, месту и периодичности размещения информации о предоставляемой муниципальной услуге;

- отсутствие жалоб и претензий заявителей муниципальной услуги к срокам предоставления муниципальной услуги, порядку выполнения административных процедур.

2.19. Процедура предоставления муниципальной услуги в электронной форме включает в себя следующие административные действия:

- прием и регистрация запроса заявителя муниципальной услуги, поступившего в форме электронного документа, специалистом учреждения;

- направление запроса заявителя руководителю учреждения;

- рассмотрение запроса заявителя руководителем учреждения и подготовка проекта ответа на запрос заявителя;

- направление ответа заявителю на его запрос в форме электронного документа по адресу электронной почты или почтовому адресу.

Запрос, поступивший в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством. В запросе заявитель в обязательном порядке указывает свою 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. Заявитель вправе приложить к запросу необходимые материалы и документы в электронной форме, либо направить документы и материалы или их копии в письменной форме.

Ответ на запрос, поступивший в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в запросе, или в письменной форме по адресу, указанному в запросе.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения**

**административных процедур, требования к порядку их выполнения,**

 **в том числе особенности выполнения**

**административных процедур в электронной форме**

3.1. Основанием для начала административных процедур является поступление запроса (заявления) заявителя о предоставлении муниципальной услуги, полученного учреждением, в устной форме при личном обращении в учреждение, либо по телефону, почтовой связью, электронной почтой, посредством сети Интернет.

3.2. Предоставление муниципальной услуги состоит из следующих административных процедур:

- прием и регистрация запроса (заявления) заявителя о предоставлении муниципальной услуги секретарем учреждения, передача его заместителю директора учреждения;

- рассмотрение запроса заявителя заместителем директора учреждения;

- подготовка информации (ответа) на запрос о возможности и порядке предоставления муниципальной услуги заместителем директора учреждения;

- предоставление информации заявителю по существу запроса в устной форме при личном обращении заявителя заместителем директора учреждения;

- регистрация и направление ответа заявителю секретарем учреждения по существу запроса в письменной форме на почтовый адрес или электронный адрес заявителя, либо размещение ответа (информации) заявителю на официальном сайте учреждения;

- отказ в предоставлении муниципальной услуги.

3.3. Ответственными за выполнение административной процедуры является заместитель директора учреждения.

3.4. Последовательность действий при выполнении административных процедур отражена в блок-схеме (приложение № 2).

3.5. Содержание административной процедуры, продолжительность и максимальный срок ее выполнения:

- прием и регистрация запроса (заявления) в письменной форме о предоставлении муниципальной услуги – в течение 10 минут;

- рассмотрение запроса (заявления) заявителя заместителем директора учреждения и передача запроса (заявления) секретарю учреждения для исполнения, - в течение 1-3-х дней;

- рассмотрение запроса (заявителя) и подготовка проекта ответа (информации) – в течение 10 дней;

3.6. Результатом административной процедуры является выдача заявителю запрашиваемой информации в устной и (или) письменной, или в электронной форме, либо выдача заявителю письменного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.7. Процедура предоставления муниципальной услуги в электронной форме

3.7.1. Процедура предоставления муниципальной услуги в электронной форме включает в себя следующие административные действия:

- прием и регистрация запроса заявителя муниципальной услуги, поступившего в форме электронного документа, секретарем учреждения;

- направление запроса заявителя заместителю директора учреждения;

- рассмотрение запроса заявителя заместителем директора учреждения и подготовка проекта ответа на запрос заявителя;

- направление ответа заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты или почтовому адреса заявителя.

3.7.2. В запросе в электронной форме заявитель в обязательном порядке указывает свою 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. Заявитель вправе приложить к запросу необходимые материалы и документы в электронной форме, либо направить документы и материалы или их копии в письменной форме по почте.

3.7.3. Ответ на запрос, поступивший в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в запросе, или в письменной форме по адресу, указанному в запросе.

**IV. Формы контроля за исполнением**

**административного регламента**

4.1. Контроль за соблюдением последовательности действий и сроками, определенными административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляет руководитель учреждения. Контроль осуществляется путем проведения руководителем учреждения проверок соблюдения и исполнения работником, ответственным за предоставление муниципальной услуги, положений настоящего регламента.

4.2. Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании плана работы), тематический характер (проверка предоставления муниципальной услуги отдельным категориям получателей муниципальной услуги или отдельных видов услуг) и внеплановый характер (по конкретному обращению получателя муниципальной услуги).

4.3. Контроль за рассмотрением письменных запросов заявителей осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по запросам заявителей, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, анализа содержания поступающих запросов, хода и результатов работы с запросами заявителей.

4.4. Контроль за предоставлением муниципальной услуги включает текущий контроль, а также проведение плановых и внеплановых проверок исполнения положений настоящего регламента.

4.5. 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.

4.6.Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги осуществляется директором учреждения, а также должностными лицами муниципального казенного учреждения «Управление культуры» Партизанского муниципального района (далее – координирующий орган).

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящего регламента.

4.7. Координирующий орган проводит тематические проверки за соблюдением порядка предоставления муниципальной услуги.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя:

- проведение проверок;

- выявление и устранение нарушений прав получателей муниципальной услуги,

- рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей муниципальной услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) работников учреждения.

4.8. Проверки полноты и качества осуществления учреждением полномочий проводятся на основании локальных правовых актов.

4.9. 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.

4.10. Проверки осуществляются на основании планов проведения проверок (плановые проверки) или по факту обращения заявителей, обучающихся (внеплановые проверки).

4.11. При проверке рассматриваются вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, или отдельные действия в рамках исполнения административных процедур.

4.12. Для проведения проверок, выявления и устранения нарушений действующего законодательства координирующий орган определяет уполномоченных должностных лиц.

4.13.При организации проверок учитываются жалобы и заявления заявителей, а также иные сведения о деятельности должностных лиц учреждения, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

4.14. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются специалисты координирующего органа.

4.15. По требованию комиссии ответственные исполнители, а также должностные лица, совершающие предусмотренные регламентом действия, дают устные или письменные объяснения, предоставляют документы и материалы, связанные с конкретными письменными запросами заявителей.

4.16. Результаты проверки оформляются в виде акта (справки), в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Акт (справка) подписывается руководителем координирующего органа, директором учреждения.

4.17. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги

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

4.17.2. Все плановые проверки должны осуществляться регулярно в течение всего периода деятельности учреждения.

 4.17.3. Установленные формы отчетности о предоставлении муниципальной услуги должны подвергаться анализу.

4.17.4. По результатам проверок, анализа должны быть осуществлены необходимые меры по устранению недостатков в предоставлении муниципальной услуги.

4.18. Граждане могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте и через Единый портал государственных и муниципальных услуг.

 4.19. В случае выявления нарушений прав заявителей к виновным должностным лицам осуществляется применение мер ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования действий (бездействия) образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц**

5.1. Заявитель имеет право на внесудебное обжалование действий (бездействия) и решений, осуществленных (принятых) должностным лицом учреждения в ходе выполнения настоящего регламента, направив жалобу начальнику координирующего органа:

- в письменной форме при личном обращении;

- почтовым отправлением, направленным по адресу ул. Комсомольская, д. 24 А, с. Владимиро-Александровское, Партизанский район 692962;

- по электронной почте: otd\_kult\_pmr@mail.ru

- по телефону - факсу 8 (42365) 21-1-48;

- почтовым отправлением начальнику муниципального казенного учреждения «Управление культуры» Партизанского муниципального района по адресу: ул. Комсомольская, д. 45а, с. Владимиро-Александровское, Партизанский район, 9692962.

5.2. В жалобе необходимо указать:

- фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон;

- описание допущенных нарушений, дату и время фиксации нарушений, а также лицо, допустившее нарушение;

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

5.3. Заявитель имеет право получить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.4. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- нарушения срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

- требования у заявителя документов, не предусмотренных настоящим регламентом и нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- отказа в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено настоящим регламентом и нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги;

- отказа в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

5.5. Жалоба рассматривается в течение 15 дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги, начальник координирующего органа:

- запрашивает объяснительную у должностного лица, которому поручено предоставление муниципальной услуги;

- признает правомерными действия (бездействие) и решения в ходе предоставления муниципальной услуги;

- признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

5.6. Результатом рассмотрения жалобы может быть полное, частичное удовлетворение заявленных претензий либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин.

5.7. Жалоба не рассматривается, если:

- не указаны фамилия гражданина, направившего ее, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в ней содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. При этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

- текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.8. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение о предоставлении муниципальной услуги и применении мер ответственности к должностному лицу, допустившему нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги в соответствии с настоящим регламентом, которые повлекли за собой обращение (жалобу). При этом заявителю направляется письменное уведомление о принятом решении и действиях, осуществляемых в соответствии с принятым решением, в течение 5-ти рабочих дней со дня принятия решения, но не позднее 15-ти календарных дней со дня регистрации жалобы.

5.9. Если в ходе рассмотрения жалоба признана необоснованной, заявителю направляется уведомление о результате рассмотрения жалобы с указанием причин признания ее необоснованной в течение 5-ти рабочих дней со дня принятия решения, но не позднее 15-ти календарных дней со дня регистрации жалобы.

**VI. Приложения к настоящему административному регламенту.**

6.1. Заявление о предоставлении муниципальной услуги (приложение 1).

6.1. Блок-схема последовательности административных процедур при исполнении административного регламента предоставления муниципальной услуги (приложение 2).

6.2. Форма уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги (приложение 3).