

Пояснительная записка

к проекту постановления администрации города Мурманска «О внесении изменений в приложение к постановлению администрации города Мурманска от 06.02.2012 № 200 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в образовательных организациях города Мурманска» (в ред. постановлений от 04.06.2012 № 1232, от 03.09.2012 № 2154, от 25.04.2013 № 898, от 25.07.2013 № 1908, от 25.12.2013 № 3819, от 01.04.2014 № 897, от 03.12.2014 № 3957, от 04.03.2015 № 605, от 26.10.2015 № 2913)

Настоящее постановление принимается в целях упорядочения муниципальных правовых актов и приведения их в соответствие с действующим законодательством.

Проект постановления размещается на официальном сайте администрации города Мурманска 31.08.2016 сроком на месяц со дня размещения с 01.09.2016 по 30.09.2016 в целях получения от заинтересованных лиц замечаний, предложений, а также заключений независимой экспертизы.

Заинтересованным лицам предлагается направлять замечания, предложения и заключения независимой экспертизы в виде электронного документа на электронный адрес комитета по образованию администрации города Мурманска obrazovanie@citymurmansk.ru.

Председатель комитета

В.Г. Андрианов

31.08.2016



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА МУРМАНСКА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

№ _____

О внесении изменений в приложение к постановлению администрации города Мурманска от 06.02.2012 № 200 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в образовательных организациях города Мурманска» (в ред. постановлений от 04.06.2012 № 1232, от 03.09.2012 № 2154, от 25.04.2013 № 898, от 25.07.2013 № 1908, от 25.12.2013 № 3819, от 01.04.2014 № 897, от 03.12.2014 № 3957, от 04.03.2015 № 605, от 26.10.2015 № 2913)

В соответствии с Федеральными законами от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Уставом муниципального образования город Мурманск и постановлением администрации города Мурманска от 26.02.2009 № 321 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании город Мурманск», **постановляю:**

1. Внести изменения в приложение к постановлению администрации города Мурманска от 17.02.2012 № 200 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в образовательных организациях города Мурманска» (в ред. постановлений от 04.06.2012 № 1232, от 03.09.2012 № 2154, от 25.04.2013 № 898, от 25.07.2013 № 1908, от 25.12.2013 № 3819, от 01.04.2014 № 897, от 03.12.2014 № 3957, от 04.03.2015 № 605, от 26.10.2015 № 2913) и изложить его в новой редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Отделу информационно-технического обеспечения и защиты информации администрации города Мурманска (Кузьмин А.Н.) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации города Мурманска в сети Интернет.

3. Редакции газеты «Вечерний Мурманск» (Гимодеева О.С.) опубликовать настоящее постановление с приложением.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города Мурманска Левченко Л.М.

**Глава администрации
города Мурманска**

А.И. Сысоев

**Приложение
к постановлению администрации
города Мурманска**

Административный регламент
предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об
организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего,
основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного
образования в образовательных организациях, расположенных в
муниципальном образовании город Мурманск» (в ред. постановлений от
04.06.2012 № 1232, от 03.09.2012 № 2154, от 25.04.2013 № 898,
от 25.07.2013 № 1908, от 25.12.2013 № 3819, от 01.04.2014 № 897,
от 03.12.2014 № 3957, от 04.03.2015 № 605, от 26.10.2015 № 2913)

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

1.1.1. Административный регламент регулирует порядок предоставления информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в образовательных организациях, расположенных в муниципальном образовании город Мурманск.

1.1.2. Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, сроки и последовательность административных действий и административных процедур при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Описание заявителей

1.2.1. Заявителями на предоставление муниципальной услуги (далее – заявители) являются юридические лица, а также физические лица – граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства.

1.2.2. От имени заявителей могут выступать представители, наделенные в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от имени заявителя при взаимодействии с органами местного самоуправления при предоставлении муниципальной услуги.

В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

- а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);
- б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);
- в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о

назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

1.3. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Информация об администрации города Мурманска (далее – Администрация):

- адрес местонахождения: г. Мурманск, проспект Ленина, дом 75;
- адрес официального сайта в сети Интернет: www.citymurmansk.ru;
- адрес электронной почты: citymurmansk@citymurmansk.ru;
- справочные телефоны: 8 (8152) 45-55-72;
- факс: 8 (8152) 45-84-01;
- время работы: с 09.00. до 17.30, пятница с 09.00 до 16.00, обед с 13.00 по 14.00, выходные дни: суббота, воскресенье.

1.3.2. Информация о структурном подразделении Администрации, ответственном за предоставление муниципальной услуги¹:

- наименование: комитет по образованию администрации города Мурманска (далее – комитет);
- адрес местонахождения: г. Мурманск, проспект Ленина, дом 51;
- адрес официального сайта в сети Интернет: obrazovanie@citymurmansk.ru;
- адрес электронной почты: obrazovanie@citymurmansk.ru;
- справочные телефоны: 8 (8152) 40-26-83, 40-26-82, 40-26-81, 40-26-79;
- телефон – автоинформатора: 8 (8152) 40-26-60;
- факс: 8 (8152) 40-26-66;
- время работы: с 09.00. до 17.30, пятница с 09.00 до 16.00, обед с 13.00 по 14.00, выходные дни: суббота, воскресенье.

1.3.3. Информация о многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, уполномоченном на прием, регистрацию заявления и выдачу конечного результата (далее – МФЦ):

- адрес:
 - а) Ленинский административный округ города Мурманска: 183034, г. Мурманск, ул. Алексея Хлобыстова, дом 26;
 - б) Октябрьский административный округ города Мурманска: 183038, г. Мурманск, проспект Ленина, дом 45;
 - в) Первомайский административный округ города Мурманска: 183052, г. Мурманск, ул. Генерала Щербакова, дом 26;
- адрес официального сайта в сети Интернет:
- адрес электронной почты:
- справочные телефоны: 8 (8152) 44-34-58, 44-74-47, 52-12-89, 52-12-35, 22-60-36, 22-61-08;

¹при предоставлении муниципальной услуги непосредственно Администрацией муниципального образования положения данного регламента в части структурного подразделения Администрации, применяются к Администрации муниципального образования

- факс: 8 (8152) 99-40-40;
- время работы: понедельник с 09.00 до 19.00, вторник с 10.00 до 20.00, среда с 09.00 до 19.00, четверг с 08.00 до 18.00, пятница с 08.00 до 18.00, суббота с 10.00 до 15.00, без перерыва на обед, выходной день: воскресенье.

1.3.4. Сведения, указанные в подпунктах 1.3.1 – 1.3.3 настоящего регламента размещаются:

- на официальном сайте Администрации в сети Интернет;
- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – Единый портал): <http://www.gosuslugi.ru>;
- на региональном портале государственных и муниципальных услуг (далее – региональный портал): <http://51.gosuslugi.ru>.

1.3.5. Информирование о порядке представления муниципальной услуги осуществляется с использованием:

- средств телефонной связи;
- средств почтовой связи;
- электронной почты;
- сети Интернет, в том числе официального сайта Администрации, комитета, МФЦ, Единого портала и регионального портала;
- печатных информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.);
- информационных стендов (информационных терминалов);
- программно-аппаратных комплексов (при наличии).

Информирование о состоянии очередности на предоставление места в муниципальной образовательной организации, реализующей образовательную программу дошкольного образования, возможно получить через концентратор услуг (<https://beta.gosuslugi.ru>).

1.3.6. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляют должностные лица комитета.

1.3.7. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе ее выполнения осуществляется путем устного и письменного консультирования.

1.3.8. Устное консультирование осуществляется посредством средств телефонной связи, при личном приеме.

1.3.9. При ответе на телефонные звонки должностное звонки должностное лицо, ответственное за прием и консультирование, обязано:

- назвать наименование органа, должность, свою фамилию, имя, отчество;

Отвечать корректнбо, не допускать в это время разговоров с другими людьми.

Максимальное время телефонного разговора не должно превышать 15 минут.

1.3.10. При ответе на телефонные звонки и при устном обращении граждан должностное лицо, ответственное за прием и консультирование, в пределах своей компетенции дает 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 обратившемуся лицу изложить суть обращения в письменной форме;

б) назначить другое удобное для заявителя время для консультации.

1.3.11. Письменные разъяснения даются комитетом при наличии письменного обращения. Должностные лица, ответственные за прием и консультирование граждан, квалифицированно готовят разъяснения в пределах своей компетенции.

1.3.12. Руководитель комитета либо лицо, его замещающее, определяет исполнителя для подготовки ответа по каждому конкретному письменному обращению.

1.3.13. Письменный ответ подписывает руководитель комитета или лицо, его замещающее. Ответ должен содержать фамилию, инициалы и телефон исполнителя.

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

Ответ на обращение, полученное по электронной почте в режиме вопросов-ответов, размещается в сети Интернет на официальном сайте комитета.

1.3.14. Срок подготовки письменного ответа составляет 15 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

1.3.15. Результатом информирования и консультирования является предоставление обратившемуся лицу информации:

- об органе, предоставляющем муниципальную услугу, МФЦ (наименование, номер телефона, почтовый и электронный адрес), времени приема заявителей;

- о перечне документов, необходимых для оказания муниципальной услуги;

- о сроках предоставления муниципальной услуги;

- об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципальных служащих.

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

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

1.3.17. В печатных информационных материалах (брошюрах, буклетах и т.д.), на информационных стендах (информационных терминалах), в программно-аппаратных комплексах, в том числе на официальном сайте

Администрации, комитета, МФЦ, едином и региональном портале размещается следующая информация:

- а) сведения о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты, официальных сайтах Администрации, комитета, МФЦ;
- б) сведения о графике работы Администрации, комитета, МФЦ;
- в) сведения о графике приема граждан;
- г) настоящий регламент;
- д) основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- е) перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- ж) форма (образец) заявления;
- з) порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц комитета.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в образовательных организациях, расположенных в муниципальном образовании город Мурманск.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется администрацией города Мурманска (далее – Администрация).

Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляется комитетом по образованию администрации города Мурманска (далее – комитет).

2.2.2. Муниципальная услуга может предоставляться в МФЦ в части:

- приема, регистрации и передачи в комитет заявления, необходимого для предоставления муниципальной услуги;
- выдачи результата предоставления муниципальной услуги.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является выдача (направление) заявителю документа, содержащего запрашиваемую информацию (приложение № 3).

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги - не позднее чем через 30 календарных дней со дня поступления в комитет заявления о предоставлении муниципальной услуги.

В случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, срок рассмотрения заявления продлевается не более чем на 30 календарных дней, уведомив заявителя о продлении срока его рассмотрения (приложение № 2).

2.4.2. В случае представления заявления через МФЦ срок, указанный в пункте 2.4.1 настоящего регламента, исчисляется со дня передачи МФЦ заявления в комитет.

МФЦ обеспечивает передачу заявления, указанного в пункте 2.6.1 настоящего регламента, в комитет в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии заключенным между МФЦ и комитетом (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня его поступления.

При наличии в заявлении указания о выдаче результата предоставления муниципальной услуги через МФЦ, комитет обеспечивает передачу документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги в МФЦ, для выдачи заявителю, не позднее 3-х рабочих дней со дня подписания указанного документа.

МФЦ осуществляет выдачу заявителю (представителю заявителя) документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги в течение 1 рабочего дня со дня его получения от комитета.

2.4.3. Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги:

- при личном обращении в комитет или МФЦ - не более 20 минут в день обращения заявителя;
- при направлении заявления по почте или в электронном виде - в день поступления.

2.4.4. Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления на оказание муниципальной услуги, при получении документов по результатам оказания муниципальной услуги, на прием к должностному лицу или для получения консультации не должно превышать 15 минут.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конвенцией о правах ребенка, одобренной Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989²;
- Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993³;

² Сборник международных договоров СССР, выпуск XLVI, 1993

³ Собрание законодательства РФ, 26.01.2009, № 4, ст. 445

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»⁴;
- Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»⁵;
- Федеральным законом РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»⁶;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»⁷;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»⁸;
- Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»⁹;
- Законом Мурманской области от 28.06.2013 № 1649-01-ЗМО «Об образовании в Мурманской области»¹⁰;
- Уставом муниципального образования город Мурманск¹¹;
- настоящим регламентом.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для получения муниципальной услуги необходимо заявление о предоставлении муниципальной услуги согласно приложению № 1 к настоящему регламенту (далее - заявление).

2.6.2. Текст заявления должен быть написан разборчиво, без сокращений, с указанием всех требуемых сведений. В заявлении не должно содержаться подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений.

2.6.3. В случае подачи заявления уполномоченным представителем заявителя необходимо представить документы, подтверждающие полномочия представителя.

2.6.4. Заявитель вправе представить иные документы, необходимые для пояснения содержания запроса.

2.6.5. Заявление, указанное в пункте 2.6.1 настоящего регламента, может быть представлено в форме электронного документа, порядок оформления которого определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и (или) Правительства Мурманской области, органами местного самоуправления и направлено в комитет с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том

⁴ Собрание законодательства РФ, 06.10.2003, № 40, ст. 3822

⁵ Собрание законодательства РФ, 03.08.1998, № 31, ст.3802

⁶ Собрание законодательства РФ, 08.05.2006, № 19, ст. 2060

⁷ «Российская газета», № 165, 29.07.2006

⁸ «Российская газета», № 168, 30.07.2010

⁹ Собрание законодательства РФ, 31.12.2012, № 53 (ч.1), ст.7598

¹⁰ «Мурманский Вестник», 09.07.2013, № 124-125, с. 7

¹¹ «Вечерний Мурманск», спецвыпуск, 10.11.2006, стр. 1-12

числе сети Интернет, включая единый и региональный портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области.

При предоставлении заявления представителем заявителя в форме электронного документа к такому заявлению прилагается надлежащим образом оформленная доверенность в форме электронного документа, подписанного лицом, выдавшим (подписавшим) доверенность (в случае, если представитель заявителя действует на основании доверенности).

2.6.6. Заявление может быть представлено лично в комитет или МФЦ, направлено по почте заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении или с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая единый и региональный портал государственных и муниципальных услуг.

2.6.7. Запрещается требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении Администрации, предоставляющей муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, для приостановления и отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.7.1. Основания для отказа в приеме и регистрации заявления не предусмотрены.

2.7.2. Заявление остается без рассмотрения в случае предусмотренных статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.7.3. Основанием для отказа в приеме к рассмотрению документов в электронном виде является:

- отсутствие электронной подписи;
- если в результате проверки простой или усиленной квалифицированной электронной подписи выявлено несоблюдение условий признания ее действительности, установленных Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;

- наличие повреждений файла, не позволяющих получить доступ к информации, содержащейся в документе, средствами программного обеспечения, находящегося в свободном доступе.

2.7.4. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги не предусмотрены.

2.7.5. Приостановление предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

**2.9. Размер оплаты, взимаемой с заявителя
при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания**

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

**2.9. Требования к местам предоставления
муниципальной услуги**

2.9.1. Проектирование и строительство или выбор здания (строения), в котором планируется расположение комитета, должно осуществляться с учетом пешеходной доступности для заявителей.

2.9.2. Здание, в котором расположен комитет, должно быть оборудовано отдельным входом для свободного доступа граждан. Должны быть созданы условия для обслуживания маломобильных групп населения: помещения должны быть оборудованы пандусами, специальными ограждениями и перилами.

2.9.3. Центральный вход в здание, в котором расположен комитет, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование структурного подразделения Администрации;
- место нахождения;
- режим работы.

2.9.4. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.9.5. Прием заявителей осуществляется в отведенных для этих целей помещениях.

2.9.6. Для удобства заявителей помещения для приема заявителей рекомендуется размещать на нижнем этаже здания (строения), с предоставлением доступа в помещение маломобильным группам населения.

2.9.7. Присутственные места включают места для ожидания, информирования и приема заявителей.

2.9.8. Помещения должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам.

2.9.9. Присутственные места предоставления услуги должны иметь туалет со свободным доступом к нему заявителей.

2.9.10. В местах ожидания должен быть предусмотрен гардероб либо специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды.

2.9.11. Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами или информационными терминалами;
- стульями и столами (стойками для письма) для возможности оформления документов.

2.9.12. Стенды (вывески), содержащие информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги, размещаются в вестибюле.

2.9.13. Информационные стенды с образцами заполнения запросов и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, столы (стойки) для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лицам, имеющим ограничения к передвижению, в том числе инвалидам, использующим кресла-коляски.

2.9.14. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям для работы должностных лиц, осуществляющих прием и консультирование граждан.

2.9.15. Места ожидания в очереди на предоставление документов должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 2 мест на каждое должностное лицо, ведущее прием документов.

2.9.16. Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и ручками для письма.

2.9.17. Место ожидания должно находиться в холле или ином специально приспособленном помещении.

2.9.18. Для создания комфортных условий ожидания на столах (стойках) для письма могут размещаться газеты, журналы, печатная продукция (брошюры, буклеты) по вопросам предоставления муниципальной услуги.

2.9.19. Кабинет, в котором осуществляется прием заявителей должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества должностного лица, осуществляющего прием.

2.9.20. Должностное лицо, осуществляющее прием, обеспечивается личной идентификационной карточкой и (или) настольной табличкой.

2.9.21. Место для приема посетителя должно быть снабжено столом, иметь место для письма и раскладки документов.

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

2.10. Показатели доступности и качества предоставления

муниципальной услуги

Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги и их значения приведены в приложении № 4 к настоящему регламенту.

2.11. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги

2.11.1. Форму заявления заявитель может получить в электронном виде на Интернет-ресурсах, указанных в пункте 1.3.4 настоящего регламента.

2.11.2. Информация о ходе предоставления услуги, а также о результате предоставления услуги, оказываемой в электронном виде посредством Единого, регионального портала государственных и муниципальных услуг, должна быть доступна заявителю через «Личный кабинет» указанного портала.

2.11.3. При обращении заявителя в МФЦ за получением результата муниципальной услуги МФЦ вправе осуществить составление и выдачу заявителю документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в МФЦ по результатам предоставления муниципальной услуги комитетом.

2.11.4. При обращении за предоставлением услуги с использованием информационно - телекоммуникационных сетей (далее - ТКС) общего пользования, в том числе сети Интернет, заявление и прилагаемые документы должны быть подписаны соответствующей электронной подписью в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

2.11.5. При обращении заявителя за получением услуги в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, а также в целях обеспечения проверки органом власти действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением услуги, перечень классов средств электронных подписей и удостоверяющих центров допустимых для совершения указанных действий, определяется в соответствии с приказом ФСБ РФ от 27.12.2011 № 796 «Об утверждении требований к средствам электронной подписи и требований к средствам удостоверяющего центра».

3. Административные процедуры

3.1. Общие положения

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

- прием и регистрация заявления для предоставления муниципальной услуги;

- рассмотрение заявления;
- выдача (направление) заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

3.1.2. Последовательность действий по предоставлению муниципальной услуги отражена в блок-схеме согласно приложению № 5 к настоящему регламенту.

3.2. Прием и регистрация заявления для предоставления муниципальной услуги

3.2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является:

а) поступление в комитет заявления о предоставлении муниципальной услуги:

- доставленного лично заявителем;
- направленного по почте;
- полученного в электронном виде;
- от многофункционального центра.

б) личное обращение заявителя в МФЦ с заявлением о предоставлении муниципальной услуги.

3.2.2. Прием заявления для предоставления муниципальной услуги в комитете при личном обращении заявителя (его представителя)

3.2.2.1. При приеме заявления для предоставления муниципальной услуги при личном обращении заявителя, должностное лицо комитета, ответственное за прием документов и регистрацию заявления:

- устанавливает личность заявителя или его представителя путем проверки документа, удостоверяющего личность и (или) документов, подтверждающих полномочия представителя;

- вносит в журнал регистрации входящих документов запись о приеме заявления;

- оформляет в 2-х экземплярах расписку в приеме документов, один экземпляр передает заявителю, второй приобщает к заявлению.

Срок выполнения административных действий - 20 минут.

3.2.2.2. Должностное лицо комитета, ответственное за прием документов и регистрацию заявления, в день приема заявления от заявителя, передает принятое и зарегистрированное заявление руководителю комитета, или лицу, его замещающему.

3.2.3. Прием заявления для предоставления муниципальной услуги, поступившего посредством почтовой связи либо от МФЦ

3.2.3.1. Должностное лицо комитета, ответственное за прием и регистрацию заявления, при поступлении заявления почтовой связью либо от МФЦ:

- вносит в журнал регистрации входящих документов запись о приеме заявления;

- передает зарегистрированное заявление руководителю комитета либо лицу, его замещающему для определения должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

Срок исполнения административных действий – в день поступления заявления.

3.2.4. Прием и регистрация заявления в электронном виде

3.2.4.1. При приеме заявления для предоставления муниципальной услуги, поступившего в электронном виде, должностное лицо, ответственное за прием заявления в электронной форме:

- проверяет заявление на наличие оснований для отказа, указанных в пункте 2.7.3. настоящего регламента:

а) в случае наличия оснований для отказа в приеме к рассмотрению заявления:

- формирует уведомление об отказе в приеме к рассмотрению заявления с указанием причин отказа или сообщение об ошибке в случае невозможности расшифровать документы;

- направляет заявителю уведомление об отказе в приеме документов или сообщение об ошибке после подписания его усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица комитета;

б) в случае отсутствия оснований для отказа в приеме к рассмотрению заявления:

- формирует уведомление о получении заявления, подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица комитета и направляет заявителю;

- вносит в Журнал регистрации входящих документов запись о приеме заявления;

- распечатывает заявление и ставит на нем отметку с указанием номера и даты входящего документа;

- передает заявление руководителю комитета либо лицу, его замещающему, для определения должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

Срок исполнения административных действий – в день поступления заявления.

3.2.5. При приеме заявления и документов для предоставления муниципальной услуги в МФЦ при личном обращении заявителя

3.2.5.1. При поступлении в МФЦ заявления, специалист МФЦ, ответственный за прием документов:

- устанавливает личность заявителя или его представителя путем проверки документа, удостоверяющего личность и (или) документов, подтверждающих полномочия представителя;

- вносит в журнал регистрации входящих документов запись о приеме заявления;

- оформляет в 2-х экземплярах расписку в приеме документов, один экземпляр передает заявителю, второй приобщает к заявлению;

Срок выполнения административных действий - 20 минут.

3.2.5.2. Специалист МФЦ, ответственный за прием документов, в день приема заявления от заявителя, передает принятое и зарегистрированное заявление, специалисту МФЦ, ответственному за передачу документов в структурное подразделение Администрации.

3.2.5.3. Специалист МФЦ, ответственный за передачу документов в структурное подразделение Администрации, в течение 1 рабочего дня, со дня получения документов от специалиста МФЦ, ответственного за прием документов, организует передачу полученных документов должностному лицу структурного подразделения Администрации, ответственному за делопроизводство.

3.3. Рассмотрение заявления

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление руководителю комитета либо лицу, его замещающему, зарегистрированного заявления.

3.3.2. Руководитель комитета либо лицо, его замещающее, в течение 1 рабочего дня, со дня поступления заявления, рассматривает поступившие заявление, проставляет резолюцию и передает его должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.3.3. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, в течение 3-х рабочих дней со дня поступления ему заявления:

- подготавливает в 2-х экземплярах проект письма, содержащего запрашиваемую информацию (приложение №3) (далее – проект письма) и передает руководителю комитета либо лицу, его замещающему на подпись;

- в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, подготавливает в 2-х экземплярах проект уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения запроса (приложение № 2) (далее – проект уведомления о продлении).

3.3.4. Руководитель комитета либо лицо, его замещающее в день получения от должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги, в 2-х экземплярах проекта письма, содержащего запрашиваемую информацию либо проект уведомления о продлении, рассматривает его, подписывает и передает должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.3.5. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, в день получения 2-х экземпляров уведомления о продлении, передает его должностному лицу, ответственному за отправку корреспонденции.

3.3.6. Должностное лицо, ответственное за отправку корреспонденции в день получения 2-х экземпляров уведомления о продлении от должностного лица, ответственного за предоставление муниципальной услуги:

- регистрирует уведомление о продлении;

- первый экземпляр уведомления о продлении направляет заявителю (его представителю) заказным письмом с уведомлением о вручении, второй экземпляр передает должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги для приобщения к материалам дела.

3.4. Выдача (направление) заявителю результата предоставления муниципальной услуги

3.4.1. Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, при получении 2-х экземпляров письма, содержащего запрашиваемую информацию (далее – документ), осуществляет следующие административные действия:

1) в случае если в заявлении указано на направление результата предоставления муниципальной услуги в форме электронного документа:

- переводит документ в электронный вид;
- подписывает документ усиленной квалифицированной электронной цифровой подписью комитета;
- направляет подписанный документ заявителю (его представителю) с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе единого портала, регионального порталов;
- приобщает документ к материалам дела.

2) в случае если в заявлении указано на личное получение результата предоставления муниципальной услуги:

- уведомляет заявителя (его представителя) по телефону, указанному в заявлении о необходимости получения результата оказания услуги;
- в день явки заявителя (его представителя), устанавливает его личность, путем проверки документа, удостоверяющего личность (полномочия представителя);
- передает ему 1 экземпляр документа под расписку;
- 2 экземпляр документа приобщает к материалам дела.

3) при наличии в заявлении указания о направлении результата предоставления муниципальной услуги по почте:

- направляет (организует отправку) 1 экземпляра документа заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении;
- 2 экземпляр документа приобщает к материалам дела.

4) при наличии в заявлении указания о выдаче документа через МФЦ по месту подачи заявления:

- передает 1 экземпляр документа под расписку специалисту МФЦ, ответственному за передачу документов;

- 2 экземпляр документа приобщает к материалам дела.

Срок выполнения административных действий – 2 рабочих дня, со дня подписания документа руководителем структурного подразделения, либо лицом его замещающим.

3.4.3. Специалист МФЦ в день личного обращения заявителя:

- устанавливает личность заявителя (его представителя), путем проверки документа удостоверяющего личность (полномочия представителя);

- выдает заявителю (его представителю) документ под расписку.

Срок выполнения административных действий – 15 минут.

4. Формы контроля за исполнением регламента

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

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, осуществляется руководитель комитета или Администрации.

4.1.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

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. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы Администрации) 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.

4.2.2. Проверки могут проводиться по обращениям заявителей с жалобами на нарушение их прав и законных интересов в ходе предоставления

муниципальных услуг, а также на основании документов и сведений, указывающих на нарушение исполнения настоящего регламента.

В ходе проверок:

– проверяется соблюдение сроков и последовательности исполнения административных процедур;

– выявляются нарушения прав заявителей, недостатки, допущенные в ходе предоставления муниципальных услуг.

4.2.3. По результатам проведенных проверок, оформленным документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав заявителей руководитель Администрации или комитета рассматривает вопрос о привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) комитета, должностных лиц и муниципальных служащих

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

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

1) нарушение срока регистрации запроса 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, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами 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, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

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

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба рассматривается комитетом при нарушении порядка предоставления муниципальной услуги, вследствие решений и действий (бездействия) комитета, его должностного лица либо муниципальных служащих.

Жалобы на решения, принятые руководителем комитета, подаются главе Администрации.

5.4. Жалоба должна содержать:

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

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

5.5. В досудебном (внесудебном) порядке заявители имеют право обратиться с жалобой в орган, предоставляющий муниципальную услугу в письменной форме по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого (регионального) портала государственных и муниципальных услуг (далее – единый портал, региональный портал), а также при проведении личного приема граждан.

Адреса для направления жалобы (в том числе адрес электронной почты) и график работы структурных подразделений Администрации размещены на официальном сайте Администрации в сети Интернет.¹²

Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ в рамках соглашения о взаимодействии между многофункциональным центром и Администрацией (далее - соглашение о взаимодействии). Адреса МФЦ для подачи жалобы указаны на интернет-сайте уполномоченного МФЦ: <http://www.mfc51.ru/>.

При поступлении жалобы, многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в Администрацию в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

¹² Администрация обеспечивает размещение и актуализацию данных сведений.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящим Порядком Администрацией, заключившей соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Администрации.

В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

- информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- официального сайта Администрации;
- Единого портала (<http://www.gosuslugi.ru/>);
- федеральной государственной информационной системы досудебного (внесудебного) обжалования (<https://do.gosuslugi.ru/>);¹³
- Регионального портала¹⁴.

5.6. Жалоба, поступившая в Администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим регламентом.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5.8.1 регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.7. Комитет обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб;
- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стенах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на региональном портале;
- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

5.8. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения и действия (бездействия) комитета, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц является получение от заявителя жалобы в письменной форме (в том числе при личном приеме) или в электронном виде.

5.8.1. В случае если жалоба подается через представителя заявителя представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. Представитель заявителя, в соответствии с пунктом 1.2.2 настоящего регламента, предоставляет также документ удостоверяющий его право действовать от имени заявителя.

¹³ Указывается после подключения Мурманской области к ФГИС.

¹⁴ Указывается в случае реализации данной возможности.

5.8.2. Заявитель имеет право запросить в органе, предоставляющем муниципальную услугу информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.8.3. Письменные жалобы граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном административным регламентом порядке. О принятии письменной жалобы заявителя должностное лицо, проводившее личный прием граждан, производит запись в карточке личного приема гражданина и передает ее должностному лицу, ответственному за делопроизводство, в течение одного рабочего дня.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, обязано:

- зарегистрировать жалобу в комитете;
- оформить расписку о приеме жалобы;
- передать жалобу руководителю комитета.

5.8.4. Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в день получения письменной жалобы, в том числе в электронной форме:

- распечатывает жалобу, поступившую в электронной форме;
- регистрирует жалобу в комитете и вносит в журнал учета входящих документов: порядковый номер записи (входящий номер); дату и время приема жалобы с точностью до минуты; фамилию и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя; общее количество документов и общее количество листов в документах;
- проставляет на жалобе штамп комитета и указывает входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в книгу учета поступающей корреспонденции); при последующей работе с жалобой на всех этапах его рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер;
- оформляет расписку по установленной форме в двух экземплярах, один из которых передает заявителю (при поступлении документов почтой направляет заявителю расписку почтой в день регистрации жалобы, при поступлении документов в электронной форме направляет заявителю расписку на электронный адрес указанных в жалобе), второй экземпляр прикладывает к поступившей жалобе.

Расписка должна содержать следующую информацию:

- а) дата представления жалобы;
- б) фамилия и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя;
- в) перечень документов, с указанием их наименования и реквизитов;
- г) количество листов в каждом документе;
- д) входящий номер;
- е) фамилия, инициалы имени и отчества и должность лица, принявшего документы и его подпись;
- ж) телефон, электронная почта, по которой заявитель может узнать о стадии рассмотрения документов.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в течение одного рабочего дня со дня регистрации жалобы передает принятую жалобу с распиской о принятии руководителю комитета.

5.8.5. Получив письменную жалобу заявителя руководитель комитета, назначает уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо.

5.8.6. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо рассматривает жалобу и подготавливает проект решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении, а также проект мотивированного письменного ответа о принятом руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, решении о результатах рассмотрения жалобы, и передает их на подпись руководителю органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.8.7. По результатам рассмотрения жалобы руководитель комитета принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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, муниципальными правовыми актами, 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 направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) органа, предоставляющего муниципальную услугу, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.9. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Ответ на жалобу, поступившую в комитет или должностному лицу в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанной в жалобе, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

5.10. В ответе по результатам рассмотрения жалобы уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом указываются:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя;
- основания для принятия решения по жалобе;
- принятное по жалобе решение;
- в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.11. При удовлетворении жалобы органа, предоставляющего муниципальную услугу принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.13. Комитет отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

5.14. Комитет вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

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

5.15. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, то решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации
об организации общедоступного
и бесплатного дошкольного, начального
общего, основного общего, среднего общего
образования, а также дополнительного
образования в образовательных
организациях, расположенных
в муниципальном образовании
город Мурманск»

Руководителю

(наименование структурного
подразделения Администрации)

(Ф.И.О. руководителя)

(Ф.И.О. заявителя)

проживающего по адресу: _____

контактный телефон

Заявление о предоставлении муниципальной услуги
Прошу предоставить информацию в части

(суть заявления о предоставлении муниципальной услуги)

К заявлению прилагаю: (при необходимости)

Информацию по результатам оказания услуги, прошу:

- направить по адресу: _____
- выдать лично
- направить в электронном виде
- выдать через МФЦ (в случае подачи заявления через МФЦ)

(дата)
Согласие получил

(Ф.И.О. оператора)

(подпись заявителя)

(должность)

(подпись оператора)

(расшифровка подписи)

(адрес оператора)

Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации
об организации общедоступного
и бесплатного дошкольного, начального
общего, основного общего, среднего общего
образования, а также дополнительного
образования в образовательных
организациях, расположенных
в муниципальном образовании
город Мурманск»

Официальный бланк
 структурного подразделения
 Администрации

 (Ф.И.О. заявителя)

 (адрес проживания заявителя)

Уведомление
о продлении срока
рассмотрения обращения №_____

Уважаемый (ая) _____!
 (имя, отчество заявителя)

В соответствии с административным регламентом предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в образовательных организациях, расположенных на территории муниципального образования город Мурманск» сообщаем, что рассмотрение Вашего обращения от

_____, _____
 (дата поступления заявления) (регистрационный номер)

продлено на срок до 30 календарных дней в связи с направлением запроса
 в _____.
 (наименование учреждения, организации)

Ответ по существу обращения Вам будет направлен в срок до

_____.
 (подпись руководителя)

_____.
 (расшифровка подписи)

«_____» 20 г.

Приложение № 3

к административному регламенту предоставления муниципальной услуги

«Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в образовательных организациях, расположенных в муниципальном образовании город Мурманск»

Официальный бланк
структурного подразделения
Администрации

(Ф.И.О. заявителя)

(адрес проживания заявителя)

Уважаемый (ая) _____!

(имя, отчество заявителя)

Рассмотрев Ваше заявление о предоставлении информации, сообщаем, что

(указывается запрашиваемая информация)

Руководитель комитета

(подпись)

(расшифровка подписи)

Приложение № 4
 к административному регламенту
 предоставления муниципальной услуги
 «Предоставление информации
 об организации общедоступного
 и бесплатного дошкольного, начального
 общего, основного общего, среднего общего
 образования, а также дополнительного
 образования в образовательных
 организациях, расположенных
 в муниципальном образовании
 город Мурманск»

**Показатели доступности и качества предоставления
 муниципальной услуги**

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Нормативное значение показателя
Показатели доступности предоставления муниципальной услуги		
1.	% заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут	100%
2.	% заявителей, удовлетворенных графиком работы учреждений	100%
3.	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (% случаев предоставления услуги в установленный срок с момента приема документов)	100%
4.	Количество обоснованных жалоб	0
5.	Наличие на информационных стендах, официальных сайтах в сети Интернет информационных и инструктивных документов	100%
6.	Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги	1
Показатели качества предоставления муниципальной услуги		
7.	Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой услуге	100%
8.	Количество административных процедур, которые могут быть предоставлены в МФЦ	2
9.	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (% заявителей, обратившихся за консультацией)	10%
10.	% заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью) персонала	100%
11.	% заявителей удовлетворенных качеством результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство)	100%

Приложение № 5
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление информации
об организации общедоступного
и бесплатного дошкольного, начального
общего, основного общего, среднего общего
образования, а также дополнительного
образования в образовательных
организациях, расположенных
в муниципальном образовании
город Мурманск»

**Блок-схема
предоставления муниципальной услуги**

