

Приложение

к приказу

от 15.03.2021 № 12-03-136/1

Порядок

предоставления услуги «Предоставление информации о реализации в образовательных муниципальных учреждениях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ»

Раздел I. Общие положения.

1. Предмет регулирования порядка предоставления услуги

Порядок предоставления муниципальным образовательным учреждением, подведомственным департаменту образования Администрации города (далее – учреждение, департамент соответственно), услуги «Предоставление информации о реализации в образовательных муниципальных учреждениях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ» (далее – порядок, услуга соответственно) определяет порядок предоставления учреждением услуги, сроки и последовательность выполнения административных процедур (действий) при предоставлении услуги.

2. Круг заявителей.

Заявителями являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства, обратившиеся за предоставлением услуги.

От имени заявителя могут выступать иные 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.

3. Требования к порядку информирования о правилах предоставления услуги.

Информация о месте нахождения, справочных телефонах, адресе электронной почты, графике работы учреждения размещена в информационно-телекоммуникационной сети Интернет:

- в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: www.gosuslugi.ru (далее – Единый портал);

- в региональной информационной системе Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ханты-Мансийского автономного округа – Югры»: <http://86.gosuslugi.ru> (далее – региональный портал);

- на официальном портале Администрации города: <http://admsurgut.ru> (далее – портал Администрации города);

- на официальном сайте учреждения (далее – сайт учреждения).

Информация об услуге и порядке ее предоставления предоставляется

бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

4. Информирование заявителей по вопросам предоставления услуги, в том числе о сроках предоставления услуги, о порядке обжалования решений, действий (бездействия) учреждения, предоставляющего услугу, а также его работников, осуществляется в следующих формах:

- в устной форме (при личном обращении заявителя или по телефону);
- в письменной форме (при письменном обращении заявителя по почте, электронной почте, факсу);
- в форме информационных материалов на сайте учреждения, портале Администрации города, Едином портале, региональном портале в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Информация об услуге (настоящий порядок) также размещается в местах предоставления услуги. Форма предоставления информации (стенд, папка или иные формы) определяется учреждением с учетом планировки здания, технических и иных возможностей учреждения.

5. В случае устного обращения (лично или по телефону) заявителя специалист учреждения, ответственный за предоставление услуги (далее – специалист), осуществляет устное информирование (соответственно лично или по телефону) заявителя, обратившегося за информацией по вопросам предоставления услуги. Устное информирование осуществляется с понедельника по пятницу с 09.00 до 13.00, с 14.00 до 16.00. Продолжительность устного информирования составляет не более 15-и минут.

Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчестве (последнее – при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При общении с заявителями (по телефону или лично) специалист должен корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленный вопрос обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно будет получить необходимую информацию. Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, может предложить заявителю направить в учреждение письменное обращение о предоставлении ему письменного ответа либо назначить другое удобное для заявителя время для устного информирования.

6. В случае подачи письменного обращения для получения информации

по вопросам предоставления услуги, о ходе ее предоставления заявителю необходимо обратиться в учреждение.

При обращении в письменной форме (по вопросам предоставления услуги), в том числе электронной, ответ на обращение заявителя направляется по указанному им адресу (по письменному запросу заявителя – по почтовому адресу или адресу электронной почты, указанному в запросе).

Ответ на письменное обращение заявителя по вопросам предоставления услуги направляется в срок не более 20-и рабочих дней со дня регистрации обращения заявителя.

7. Информация о реализации в учреждении программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ размещается на сайте учреждения в соответствии Требованиями к структуре официального сайта образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и формату представления информации, утвержденными приказом Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки Российской Федерации. Руководитель учреждения несет ответственность за поддержание данной информации в актуальном состоянии.

8. На информационных стендах (папках) в местах предоставления услуги и в информационно-телекоммуникационной сети Интернет размещаются:

- настоящий порядок, в том числе порядок подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) учреждения, предоставляющего услугу, а также его работников (раздел V настоящего порядка), перечень документов, необходимых для предоставления услуги (пункт 6 раздела II настоящего порядка);

- бланк заявления по форме согласно приложению к настоящему порядку, образец заполнения заявления;

- информация о департаменте, его местонахождении, графике работы, справочных телефонах, адресе электронной почты.

9. В случае внесения изменений в порядок предоставления услуги специалист учреждения в срок, не превышающий пяти рабочих дней со дня вступления в силу таких изменений, обеспечивает размещение информации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и на информационных стендах (папках) в местах предоставления услуги.

Раздел II. Стандарт предоставления услуги

1. Наименование услуги: «Предоставление информации о реализации в образовательных муниципальных учреждениях программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ».

2. Наименование органа (организации), предоставляющего услугу

Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего услугу – Администрация города Сургута.

Учреждением, непосредственно обеспечивающим предоставление услуги, является муниципальное образовательное учреждение, подведомственное

департаменту образования Администрации города. Информация о наименовании учреждения, непосредственно обеспечивающего предоставление услуги, размещена на сайте учреждения и на официальном портале Администрации города www.admsurgut.ru (Главная страница / Путеводитель / Муниципальные учреждения / Учреждения, подведомственные департаменту образования Администрации города).

В обеспечении предоставления услуги участвует департамент образования Администрации города (далее – департамент) в части обеспечения наличия информации о порядке оказания услуги на Едином портале, региональном портале, официальном портале Администрации города.

Учреждение при предоставлении услуги не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

3. Результатом предоставления услуги является предоставление (направление) заявителю запрашиваемой им информации о реализации в учреждении образовательных программ либо выдача (направление) заявителю уведомления об отказе в предоставлении информации с указанием причины отказа.

4. Срок предоставления услуги.

4.1. При подаче запроса о предоставлении услуги посредством официального сайта учреждения заявитель получает информацию о реализации в учреждении образовательных программ, размещенную на официальном сайте учреждения, в режиме реального времени в день обращения. Время получения заявителем результата услуги определяется временем машинной обработки обращения заявителя в автоматическом режиме.

4.2. При личном обращении заявителя в учреждение за информацией о реализации в учреждении образовательных программ, размещенной на сайте учреждения, услуга предоставляется заявителю в режиме реального времени в день обращения. Время предоставления (направления) заявителю результата предоставления услуги не должно превышать 15 минут с момента регистрации заявления.

4.3. Общий (максимальный) срок предоставления услуги в прочих случаях составляет не более 20-и рабочих дней со дня регистрации заявления о предоставлении услуги. В общий срок предоставления услуги входит срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления услуги. Письмо на официальном бланке учреждения выдается (направляется) заявителю не позднее дня, следующего за днем подписания данного письма руководителем учреждения либо лицом, его замещающим.

5. Правовые основания для предоставления услуги.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещается на сайте учреждения и на Едином портале.

6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами

для предоставления услуги, информация о способах их получения заявителями, в том числе в электронной форме.

6.1. Для получения услуги посредством официального сайта учреждения представления заявителем документов не требуется.

6.2. Для получения услуги в прочих случаях заявителем представляется (направляется) в учреждение заявление в свободной форме либо по рекомендуемой форме согласно приложению к настоящему порядку. Иных документов не требуется.

В заявлении о предоставлении услуги заявитель должен указать:

- сведения для направления ответа (фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- интересующий заявителя вопрос о реализации в учреждении программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ.

Форму заявления и образец его заполнения заявитель может получить:

- в местах предоставления услуги в учреждении у работника учреждения;
- на Едином портале, региональном портале, на сайте учреждения.

6.3. Способы подачи заявления о предоставлении услуги:

- при личном обращении в учреждение;
- посредством отправления обращения с сайта учреждения;
- посредством электронной почты;
- посредством факсимильной связи;
- посредством почтового отправления в учреждение.

Способ подачи запроса о предоставлении услуги: посредством официального сайта учреждения (запрос информации о реализации в учреждении программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ, размещенной на официальном сайте учреждения (пункт 7 раздела I настоящего порядка).

7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления услуги.

Оснований для отказа в приеме заявления (запроса) о предоставлении услуги не предусмотрено. Документы, необходимые для предоставления услуги, настоящим порядком не установлены.

8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления услуги или отказа в предоставлении услуги.

8.1. Основания для приостановления предоставления услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

8.2. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

- заявление (запрос) о предоставлении услуги подается вне компетенции учреждения;

- в заявлении о предоставлении услуги не указаны фамилия гражданина,

направившего заявление о предоставлении услуги, или адрес (адреса) электронной почты и/или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ заявителю;

- в заявлении о предоставлении услуги содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника, ответственного за предоставление услуги, а также членов его семьи;

- текст заявления о предоставлении услуги не поддается прочтению.

9. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

10. Предоставление услуги осуществляется бесплатно.

Взимание государственной пошлины или иной платы за предоставление услуги, а также за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальными правовыми актами не предусмотрено.

11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса (заявления) о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги составляет 15 минут.

12. Срок регистрации запроса (заявления) о предоставлении услуги – один рабочий день с даты поступления данного запроса (заявления).

13. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга:

Здание, в котором предоставляется услуга, располагается с учетом пешеходной доступности для заявителей от остановок общественного транспорта, оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей.

Все помещения, в которых предоставляется услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям, правилам пожарной безопасности, нормам охраны труда.

В помещениях, в которых предоставляется услуга, создаются условия для беспрепятственного доступа инвалидов к залу ожидания (холлу), условия для заполнения заявления, ознакомления со стендами (папками) с информацией, указанной в пункте 8 раздела I настоящего порядка. При предоставлении услуги соблюдаются требования, установленные Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

14. Показатели доступности и качества услуги:

- транспортная доступность к местам предоставления услуги;

- возможность получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления услуги, в том числе в электронной форме;

- доступность информирования заявителей по вопросам предоставления услуги, в том числе о ходе предоставления услуги, в форме устного или письменного информирования, а также с использованием информационно-

коммуникационных технологий;

- бесплатность предоставления услуги и информации о процедуре предоставления услуги;

- возможность получения услуги своевременно и в соответствии с настоящим порядком;

- возможность досудебного рассмотрения жалоб заявителей на решения, действия (бездействие) учреждения, предоставляющего услугу, а также его работников;

- соблюдение работниками, ответственными за предоставление услуги, сроков предоставления услуги;

- соблюдение максимального времени ожидания в очереди при подаче заявления (запроса) о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги;

- отсутствие обоснованных жалоб заявителей на качество предоставления услуги, действия (бездействие) работников учреждения, руководителя учреждения и решения, принимаемые и осуществляемые в ходе предоставления услуги.

В случае обращения заявителя с заявлением о предоставлении услуги при личном обращении в учреждение взаимодействие заявителя с работниками учреждения осуществляется один раз:

- при предоставлении заявления о предоставлении услуги и получении результата предоставления услуги заявителем непосредственно (если заявитель запрашивает информацию, размещенную на сайте учреждения);

- при предоставлении заявления о предоставлении услуги заявителем непосредственно (если заявитель запрашивает иную информацию о реализации в учреждении образовательных программ).

Продолжительность одного взаимодействия заявителя со специалистом учреждения при предоставлении услуги не превышает 15-и минут (в том числе в случае предоставления услуги в упреждающем (проактивном) режиме).

При подаче (направлении) заявителя запроса (заявления) прочим способом (пункт 6.3 раздела II настоящего порядка) взаимодействие со специалистами учреждения не осуществляется.

Обращение заявителя с запросом в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе по принципу «одного окна») настоящим порядком не предусмотрено.

15. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления услуги в электронной форме.

15.1. Предоставление услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг не осуществляется, предоставления услуги посредством комплексного запроса законодательством Российской Федерации не предусмотрено (в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной

власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления», настоящим порядком).

15.2. На Едином портале услуга не предоставляется.

15.3. Случаи и порядок предоставления услуги в упреждающем (проактивном) режиме: при проведении родительских собраний, иных форм взаимодействия с родителями (законными представителями) несовершеннолетних обучающихся работниками учреждения предоставляется информация о реализации в учреждении образовательных программ (в соответствии с пунктом 3 части 3 статьи Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»).

16. В соответствии с частью 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) 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 услуги;

- представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление услуги, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в государственные органы, в иные органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона № 210-ФЗ;

- предоставления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

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

1. Предоставление услуги включает в себя следующие административные

процедуры:

- регистрацию заявления о предоставлении услуги;
- формирование и предоставление (направление) заявителю документов, являющихся результатом предоставления услуги.

Участие работников учреждения в приеме, регистрации, рассмотрении запросов о предоставлении услуги, поданных заявителем посредством официального сайта учреждения, не требуется. Запрос о предоставлении услуги, сформированный заявителем посредством официального сайта учреждения (запрос информации о реализации в учреждении программ дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительных общеобразовательных программ, размещенной на официальном сайте учреждения) не регистрируется, информацию заявитель получает самостоятельно.

2. Административная процедура «Регистрация заявления о предоставлении услуги»

2.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя с заявлением о предоставлении услуги.

2.2. Датой обращения заявителя с заявлением о предоставлении услуги считается дата поступления заявления в учреждение.

2.3. Действие, предусмотренное в составе административной процедуры: регистрация заявления.

При поступлении заявления в учреждение посредством почтового отправления, посредством отправления обращения с сайта учреждения, посредством электронной почты, факсимильной связи, а также в случае личного обращения заявителя в учреждение, регистрация заявления осуществляется работником, ответственным за ведение делопроизводства, в журнале регистрации обращений граждан в течение одного рабочего дня с даты поступления данного заявления в учреждение.

Информирование заявителя, обратившегося по телефону за информацией о реализации в учреждении образовательных программ, осуществляется устно по телефону и не регистрируется.

2.4. Результатом административной процедуры является зарегистрированное заявление о предоставлении услуги.

2.5. Критерии принятия решения о приеме и регистрации заявления: наличие заявления о предоставлении услуги.

2.6. Максимальная продолжительность административной процедуры – один рабочий день.

3. Административная процедура «Формирование и предоставление (направление) заявителю документов, являющихся результатом предоставления услуги».

3.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление зарегистрированного заявления о предоставлении услуги.

3.2. В составе административной процедуры предусмотрено выполнение следующих действий: формирование и предоставление заявителю ответа на запрос о предоставлении услуги.

3.2.1. В случае личного обращения заявителя работник, ответственный за ведение делопроизводства (либо иной работник, назначенный приказом руководителя учреждения ответственным за предоставление услуги), обязан выполнить следующие действия в составе административной процедуры:

3.2.1.1. В течение 15-и минут с момента обращения заявителя:

а) рассмотрение заявления на соответствие/ несоответствие пунктам 6, 8 раздела II настоящего порядка;

б) предоставление (направление) заявителю запрашиваемой им информации, размещенной на сайте учреждения (устное информирование заявителя, распечатка со страницы сайта учреждения (не более трех листов формата А-4) и выдача заявителю указанной распечатки, направление заявителю по электронной почте файлов для скачивания заявителем самостоятельно на независимый электронный носитель (не более двух мегабайт), направление заявителю по электронной почте ссылки на страницу сайта учреждения, на которой размещена запрашиваемая информация, – по выбору заявителя);

в) предложение заявителю сделать на заявлении отметку о получении запрашиваемой информации – поставить подпись в соответствующих строках заявления и (или) указать адрес, по которому необходимо направить запрашиваемую информацию;

г) копирование заявления со всеми отметками и вручение данной копии лично в руки заявителю (по желанию заявителя);

д) уведомление заявителя о том, что прочая запрошенная им информация (либо мотивированный отказ) в течение 20-и рабочих дней будет направлена учреждением заявителю по адресу, указанному в заявлении.

3.2.1.2. В течение одного рабочего дня с момента обращения заявителя:

а) в случае предоставления всей, запрошенной заявителем информации, передать заявление работнику, ответственному за ведение делопроизводства, для приобщения к документации по обращениям граждан;

б) в прочих случаях передать заявление работнику, ответственному за выполнение действий, указанных в пункте 3.2.2 раздела III настоящего порядка.

3.2.2. При поступлении заявления в учреждение посредством почтового отправления, посредством отправления обращения с сайта учреждения, посредством электронной почты, факсимильной связи, а также в случае получения заявления от работника, выполнившего действия, указанные в пункте 3.2.1 раздела III настоящего порядка, работник, ответственный за предоставление услуги, обязан в течение пяти рабочих дней со дня регистрации заявления выполнить следующие действия:

- рассмотрение заявления на соответствие/ несоответствие пунктам 6, 8, раздела II настоящего порядка;

- подготовка документа, являющегося результатом предоставления услуги – письма на официальном бланке учреждения;

- направление документа, являющегося результатом предоставления услуги, на подпись директору учреждения либо лицу, его замещающему.

Продолжительность и (или) максимальный срок подписания данного письма руководителем учреждения либо лицом, его замещающим, – не позднее двух рабочих дней со дня оформления документов, являющихся результатом предоставления услуги.

Работник, ответственный за делопроизводство, в течение одного рабочего дня со дня подписания указанного письма руководителем учреждения либо лицом, его замещающим, обязан выполнить следующие действия:

- регистрация письма (документа, являющегося результатом предоставления услуги) в системе электронного документооборота;
- направление письма заявителю (по адресу, указанному в заявлении).

3.3. Результатом административной процедуры является формирование результата предоставления услуги согласно пункту 3 раздела II настоящего порядка и предоставление (направление) его заявителю.

Оформление (фиксация) результата предоставления услуги:

- в виде письма на официальном бланке учреждения (в случае поступления заявления в учреждение посредством почтового отправления, посредством отправления обращения с сайта учреждения, посредством электронной почты, факсимильной связи, в случае личного обращения заявителя в учреждение за информацией, не размещенной на сайте учреждения, а также при наличии оснований для отказа в предоставлении услуги);

- в виде отметки заявителя на заявлении о получении запрашиваемой информации (в случае личного обращения заявителя в учреждение за информацией, размещенной на сайте учреждения).

Раздел IV. Формы контроля за исполнением порядка

1. Контроль за соблюдением и исполнением требований настоящего порядка работниками учреждения осуществляется руководителем учреждения на постоянной основе, результаты контроля включаются в отчеты по работе с обращениями граждан.

2. Внеплановый контроль проводится при поступлении жалобы на нарушение требований настоящего порядка:

- руководителем учреждения – при поступлении в учреждение жалобы на решения, действия (бездействие) работников учреждения. В случае поступления в учреждение жалобы на решения, действия (бездействие) руководителя учреждения, жалоба должна быть направлена на рассмотрение в департамент образования Администрации города в соответствии с частью 1 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ;

- департаментом – при поступлении жалобы в департамент образования Администрации города.

Перечень лиц, осуществляющих контроль, устанавливается внутренними распорядительными документами (приказами) учреждения, департамента соответственно.

3. Руководитель учреждения, работники, участвующие в предоставлении услуги, несут ответственность за достоверность представляемой информации, соблюдение требований настоящего порядка в соответствии с действующим

законодательством.

4. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление услуги в форме устных и письменных обращений в адрес учреждения, департамента.

При информировании граждан о предоставлении услуги заявитель также информируется о сборе мнений граждан о качестве предоставленной услуги и ему предлагается оценить предоставленную ему услугу в сети Интернет на специализированном сайте «Ваш контроль» (www.vashkontrol.ru), а также в «Личном кабинете» на Едином портале.

Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего услугу, а также его работников

1. Заявитель вправе обратиться с жалобой на нарушение порядка предоставления услуги, выразившееся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) учреждения, работников учреждения при предоставлении услуги (далее – жалоба).

2. Действие раздела V настоящего порядка распространяется на жалобы, поданные с соблюдением требований Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ).

3. Жалоба подается в учреждение, департамент в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте, а также может быть принята при личном приеме заявителя. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба в электронной форме может быть направлена посредством электронной почты, портала Администрации города, Единого портала, регионального портала, портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее – система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

4. Жалоба должна содержать:

- наименование учреждения, предоставляющего услугу, фамилию, имя, отчество работника учреждения, предоставляющего услугу, решения и действия (бездействие) которого 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) учреждения, предоставляющего услугу, его работника;

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

5. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, представляется один из следующих документов:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

- 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.

6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется учреждением в месте, где заявитель подавал запрос (заявление) на получение услуги, либо в месте, где заявителем получен результат услуги.

Время приема жалоб должно совпадать с графиком (режимом) работы учреждения.

7. Прием жалоб в письменной форме осуществляется департаментом (город Сургут, улица Гагарина, дом 11, кабинет 309).

Время приема жалоб должно совпадать с графиком (режимом) работы департамента.

8. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5 раздела V настоящего порядка, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

9. Должностные лица, уполномоченные на рассмотрение жалоб:

9.1. Жалоба на решения и действия (бездействие) работника учреждения при предоставлении услуги рассматривается руководителем учреждения (либо лицом, исполняющим его обязанности).

9.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) учреждения, руководителя учреждения рассматривается директором департамента (либо лицом, исполняющим его обязанности).

10. В случае если жалоба подана заявителем в орган или учреждение, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованием пункта 9 раздела V настоящего порядка, указанный

орган либо учреждение в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган, учреждение и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, учреждении.

11. Должностные лица, уполномоченные на рассмотрение жалоб, обеспечивают:

- прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего раздела порядка;

- направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктами 9, 10 раздела V настоящего порядка.

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

- нарушение срока регистрации заявления (запроса) заявителя о предоставлении услуги;

- нарушение срока предоставления услуги;

- требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги;

- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги;

- отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления услуги;

- приостановление предоставления услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- требование у заявителя при предоставлении услуги документов

или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

13. Заявитель вправе запрашивать и получать в учреждении, информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных информации и документах не содержатся сведения, составляющие охраняемую федеральным законом тайну.

14. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб (пункт 9 раздела V настоящего порядка), незамедлительно направляют соответствующие материалы в органы прокуратуры.

15. Учреждение, департамент обеспечивают:

- оснащение мест приема жалоб;
- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, работников учреждения, предоставляющего услугу, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления услуги, на сайте учреждения, на официальном портале Администрации города, на Едином портале, на региональном портале;
- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, работников учреждения при предоставлении услуги, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

Учреждение обеспечивает формирование и представление ежеквартально в департамент отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

16. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня. Жалоба рассматривается в течение 15-ти рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа учреждения, работника учреждения в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

17. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ уполномоченный на ее рассмотрение орган, должностное лицо принимает решение об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами

Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

18. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 17 раздела V настоящего порядка, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае если жалоба была направлена посредством системы досудебного обжалования, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

19. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 18 раздела V настоящего порядка, дается информация о действиях, осуществляемых учреждением, предоставляющим услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения услуги.

20. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 18 раздела V настоящего порядка, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

21. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование учреждения, предоставляющего услугу, органа, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуются;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя (его представителя);
- основания для принятия решения по жалобе;
- принятое по жалобе решение;
- в случае признания жалобы обоснованной – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

22. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом, указанным в абзаце втором пункта 21 раздела V настоящего порядка.

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, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

23. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо отказывается 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 раздела V настоящего порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

24. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, должностное лицо вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

25. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, должностное лицо сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы.

26. Все решения и действия (бездействие) учреждения и его работников при предоставлении услуги заявитель вправе оспорить в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.