

Согласован  
на Совете МУ ДО ЦДТ  
Протокол от 26.12.2017 г.



Регламент приема в Муниципальное учреждение дополнительного образования центр детского творчества на обучение по дополнительным общеразвивающим программам

## **Термины и определения**

Термины и определения, используемые в настоящем регламенте предоставления услуги, оказываемой муниципальной организацией дополнительного образования, «Прием в муниципальную организацию дополнительного образования Городского округа Подольск Московской области на обучение по дополнительным общеразвивающим программам» (далее – Регламент), указаны в **Приложении №1** к настоящему регламенту.

### **I. Общие положения**

#### **1. Предмет регулирования регламента**

1.1. Регламент устанавливает стандарт предоставления услуги «Прием в муниципальную организацию дополнительного образования Городского округа Подольск Московской области на обучение по дополнительным общеразвивающим программам» (далее – Услуга), состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур по предоставлению Услуги, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в

**Муниципальном учреждении дополнительного образования центре детского творчества**

*(полное наименование организации дополнительного образования)*

(далее – Организация). Контроль исполнения настоящего Регламента, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц Организации осуществляет Комитет по образованию Администрации Городского округа Подольск (далее – Подразделение).

#### **2. Лица, имеющие право на получение Услуги**

2.1. Лицами, имеющими право на получение Услуги, являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства, проживающие на территории Городского округа Подольск и имеющие регистрацию по месту жительства или месту пребывания в Городском округе Подольск (далее – Заявители).

2.2. Категории лиц, имеющие право на получение Услуги:

2.2.1. совершеннолетние граждане;

2.2.2. граждане, являющиеся родителями (законными представителями) несовершеннолетних граждан.

### **3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления Услуги**

3.1. Информация о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах, адресах электронной почты Подразделения и Организации, участвующих в предоставлении и информировании о порядке предоставления Услуги представлена в **Приложении №2** к настоящему Регламенту;

3.2. Порядок получения заинтересованными лицами информации по вопросам предоставления Услуги, сведений о ходе предоставления Услуги, порядке, форме и месте размещения информации о порядке предоставления Услуги приведены в **Приложении №3** к настоящему Регламенту.

## **II. Стандарт предоставления Услуги**

### **4. Наименование Услуги**

4.1. Услуга «Прием в муниципальную организацию дополнительного образования Городского округа Подольск Московской области на обучение по дополнительным общеразвивающим программам».

### **5. Организация, участвующая в предоставлении Услуги**

5.1. Организацией, ответственной за предоставление Услуги является

**Муниципальное учреждение дополнительного образования центр детского творчества**

*(полное наименование организации дополнительного образования)*

5.2. Организация обеспечивает предоставление Услуги на базе регионального портала государственных и муниципальных услуг Московской области (далее – РПГУ). В МФЦ Заявителю обеспечивается бесплатный доступ к РПГУ для обеспечения возможности подачи документов в электронном виде. Перечень МФЦ указан в **Приложении №2** к настоящему Регламенту.

5.3. Организация не вправе требовать от Заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения Услуги и связанных с обращением в иные органы власти, органы местного самоуправления или организации.

5.4. В целях предоставления Услуги взаимодействие с органами власти, органами местного самоуправления или организациями Организацией не осуществляется.

### **6. Основания для обращения и результаты предоставления Услуги**

6.1. Заявитель обращается в Организацию, в том числе посредством РПГУ, за записью на обучение по дополнительным общеразвивающим программам.

6.2. Способы подачи Заявления на предоставление Услуги приведены в пункте 16 настоящего Регламента.

6.3. Результатом предоставления Услуги является:

6.3.1. Договор об образовании, оформленный по форме, самостоятельно разработанной Организацией в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации (далее – Договор). Договор оформляется в бумажном виде, подписывается Заявителем и Организацией и заверяется печатью Организации в 2 экземплярах, один из которых выдается Заявителю, второй хранится в Организации.

Договор считается заключенным с даты его подписания двумя сторонами.

6.3.2. Решение об отказе в предоставлении Услуги, оформленное в бумажном виде, подписанное уполномоченным должностным лицом Организации, согласно **Приложению №4** к настоящему Регламенту.

Информация об отказе в предоставлении Услуги направляется специалистом Организации в форме уведомления об отказе в предоставлении Услуги, согласно **Приложению №5** к настоящему Регламенту, в личный кабинет Заявителя на РПГУ (при наличии регистрации на РПГУ посредством ЕСИА при подаче Заявления через Организацию либо РПГУ) посредством ЕИСДОП.

В случае необходимости Заявитель может получить решение об отказе в предоставлении Услуги, подписанное уполномоченным должностным лицом Организации, в бумажном виде при личном посещении Организации.

6.4. Факт предоставления Услуги с приложением результата предоставления Услуги фиксируется в ЕИСДОП.

## **7. Срок регистрации Заявления на предоставление Услуги**

7.1. Заявление, поданное в Организацию, регистрируется специалистом Организации в ЕИСДОП в день подачи Заявления.

7.2. Заявление, поданное в электронной форме через РПГУ до 16:00 рабочего дня, регистрируется в Организации в день его подачи. При подаче Заявления через РПГУ после 16:00 рабочего дня либо в нерабочий день, регистрируется в Организации на следующий рабочий день.

## **8. Срок предоставления Услуги**

8.1. При личном обращении Заявителя в Организацию срок предоставления Услуги независимо от результата предоставления Услуги составляет 1 рабочий день.

8.2. При обращении Заявителя в Организацию посредством РПГУ срок предоставления Услуги составляет:

8.2.1. 2 рабочих дня в случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении Услуги. Срок предоставления Услуги приостанавливается не более чем на 5 рабочих дней. Срок приостановки исчисляется со дня, следующего за днем направления уведомления о необходимости личного посещения Организации для предоставления оригиналов документов для заключения Договора. Срок приостановки прекращается в день заключения Договора, либо по истечении 5 рабочих дней, следующих за днем направления уведомления о необходимости личного посещения Организации для заключения Договора.

8.2.2. 1 рабочий день в случае отказа в предоставлении Услуги.

## **9. Правовые основания предоставления Услуги**

9.1. Основным нормативным правовым актом, регулирующим предоставление Услуги, является Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

9.2. Список иных нормативных актов, в соответствии с которыми осуществляется предоставление Услуги, приведен в **Приложении №6** к настоящему Регламенту.

## **10. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Услуги**

10.1. Список документов, обязательных для представления Заявителем перечислен в **Приложении №7** к настоящему Регламенту.

10.2. Документы, составленные на иностранном языке, подлежат переводу на русский язык. Верность перевода и подлинность подписи переводчика свидетельствуются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о нотариате.

10.3. Описание документов приведено в **Приложении №8** к настоящему Регламенту.

**11. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Услуги, которые находятся в распоряжении Органов власти, Органов местного самоуправления или Организаций**

11.1. Документы, необходимые для предоставления Услуги, которые находятся в распоряжении Органов власти, Органов местного самоуправления или Организаций отсутствуют.

## **12. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме и регистрации документов, необходимых для предоставления Услуги**

12.1. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги, являются:

12.1.1. Документы содержат подчистки и исправления текста;

12.1.2. Документы имеют исправления, не заверенные в установленном законодательством порядке;

12.1.3. Документы содержат повреждения, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

12.1.4. Документы утратили силу на момент их предоставления;

12.1.5. Качество представленных документов не позволяет в полном объеме прочитать сведения, содержащиеся в документах;

12.1.6. Представлен неполный комплект документов.

12.2. Дополнительными основаниями для отказа в приеме (регистрации) документов, необходимых для предоставления Услуги, при направлении обращения через РПГУ являются:

12.2.1. Некорректное заполнение обязательных полей в форме интерактивного запроса РПГУ (отсутствие заполнения, недостоверное, неполное либо неправильное, не соответствующее требованиям, установленным настоящим Регламентом);

12.2.2. Представление электронных копий (электронных образов) документов, не позволяющих в полном объеме прочитать текст документа и/или распознать реквизиты документа.

12.3. При обращении в Организацию решение об отказе в приеме и регистрации документов оформляется в бумажном виде по форме согласно **Приложению №9** к настоящему Регламенту, подписывается уполномоченным должностным лицом Организации и выдается Заявителю с указанием причин отказа в срок не позднее 30 минут с момента получения от Заявителя документов.

12.4. При обращении через РПГУ, информация об отказе в приеме и регистрации документов направляется специалистом Организации в личный кабинет Заявителя на РПГУ посредством ЕИСДОП не позднее первого рабочего дня, следующего за днем подачи Заявления в форме уведомления об отказе в приеме и регистрации документов, согласно **Приложению №10** к настоящему Регламенту.

12.5. В случае необходимости Заявитель может получить решение об отказе в приеме и регистрации документов, подписанное уполномоченным должностным лицом Организации, в бумажном виде при личном посещении Организации.

### **13. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги**

13.1. Основаниями для отказа в предоставлении Услуги являются:

13.1.1. Наличие медицинских противопоказаний для освоения программ по отдельным видам искусства, физической культуры и спорта.

13.1.2. Отсутствие свободных мест для приема на обучение.

13.1.3. Несоответствие кандидата на прием в Организацию возрастным ограничениям, установленным для группы.

13.2. Заявитель вправе отказаться от получения Услуги на основании личного письменного заявления написанного в свободной форме, направив его по адресу электронной почты или обратившись в Организацию.

13.3. Отказ от предоставления Услуги не препятствует повторному обращению за предоставлением Услуги.

### **14. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление Услуги**

14.1. Услуга предоставляется бесплатно. **15. Перечень услуг, необходимых и**

**обязательных для предоставления**

**Услуги, в том числе порядок, размер и основания взимания платы за предоставление таких услуг**

15.1. Услуги, необходимые и обязательные для предоставления Услуги, отсутствуют.

### **16. Способы предоставления Заявителем документов, необходимых для получения Услуги**

16.1. Личное обращение Заявителя в Организацию:

16.1.1. Личный прием Заявителя в Организации осуществляется в часы приема Организации, указанные в **Приложении №2** к настоящему Регламенту.

16.1.2. Для получения Услуги Заявитель представляет в Организацию необходимые документы, указанные в пункте 10 настоящего Регламента.

16.1.3. В случае наличия оснований, предусмотренных пунктом 12 настоящего Регламента, специалистом Организации Заявителю выдается решение об отказе в приеме документов с указанием причин отказа в срок не позднее 30 минут с момента получения от Заявителя документов.

16.1.4. В случае отсутствия оснований, предусмотренных пунктом 12 и 13 настоящего Регламента для отказа в приеме документов и предоставления Услуги специалист Организации принимает представленные Заявителем документы, на основании которых заполняет Заявление.

16.1.5. Специалист Организации сканирует представленные Заявителем оригиналы документов, формирует электронное дело в ЕИСДОП.

16.1.6. Специалист Организации выдает Заявителю выписку о получении Заявления, документов с указанием их перечня и количества листов, входящего номера, даты получения и даты готовности результата предоставления Услуги по форме, указанной в **Приложении №11** к настоящему Регламенту.

16.2. Обращение Заявителя посредством РПГУ:

16.2.1. Для получения Услуги Заявитель авторизуется в ЕИСДОП, затем заполняет Заявление с использованием электронной формы Заявления. Заполненное Заявление отправляет вместе с прикрепленными электронными образами документов, указанных в пункте 10 настоящего Регламента. При авторизации в ЕИСДОП Заявление считается подписанным простой электронной подписью Заявителя.

16.2.2. Отправленное Заявление и документы поступают в ЕИСДОП.

16.3. В МФЦ Заявителю обеспечивается бесплатный доступ к РПГУ для обеспечения возможности подачи документов в электронном виде, предусмотренном в пункте 16.2. настоящего Регламента.

## **17. Способы получения Заявителем результатов предоставления Услуги**

17.1. Заявитель уведомляется о ходе рассмотрения и готовности результата предоставления Услуги в зависимости от способа подачи Заявления:

17.1.1. через Личный кабинет на РПГУ;

17.1.2. посредством сервиса РПГУ «Узнать статус заявления»;

17.1.3. по электронной почте;

17.2. Результат предоставления Услуги может быть получен следующими способами:

17.2.1. через личный кабинет на РПГУ в виде уведомления об отказе в предоставлении Услуги при подаче Заявления через Организацию либо через РПГУ при наличии регистрации на РПГУ посредством ЕСИА;

17.2.2. в Организации в виде договора об образовании либо решения об отказе в предоставлении Услуги при подаче Заявления в



Организации либо через РПГУ при наличии регистрации на РПГУ посредством ЕСИА.

17.3. Результат предоставления Услуги выдается Заявителю в Организации в сроки, установленные для подготовки результата предоставления Услуги, указанные в пункте 8 настоящего Регламента, при предъявлении документа, удостоверяющего личность Заявителя.

## **18. Максимальный срок ожидания в очереди**

18.1. Максимальный срок ожидания в очереди при личной подаче Заявления и при получении результата предоставления Услуги не должен превышать 15 минут.

## **19. Требования к помещениям, в которых предоставляется Услуга**

19.1. Требования к помещениям, в которых предоставляется Услуга, приведены в **Приложении №12** к настоящему Регламенту.

## **20. Показатели доступности и качества Услуги**

20.1. Показатели доступности и качества Услуги приведены в **Приложении №13** к настоящему Регламенту.

20.2. Требования к обеспечению доступности Услуги для инвалидов приведены в **Приложении №14** к настоящему Регламенту.

## **21. Требования к организации предоставления Услуги в электронной форме**

21.1. В электронной форме документы, указанные в подпункте 10.1. и **Приложении №7** настоящего Регламента, подаются посредством РПГУ.

21.2. При подаче документы, указанные в подпункте 10.1. настоящего Регламента, прилагаются к электронной форме Заявления в виде отдельных файлов. Количество файлов должно соответствовать количеству документов, а наименование файла должно позволять идентифицировать документ и количество листов в документе.

21.3. Все документы должны быть отсканированы в одном из распространенных графических форматах файлов в цветном режиме (разрешение сканирования – не менее 200 точек на дюйм), обеспечивающем сохранение всех аутентичных признаков подлинности, а именно: графической подписи лица, печати, углового штампа бланка.

21.4. Заявитель имеет возможность отслеживать ход обработки документов в Личном кабинете с помощью статусной модели РПГУ.

## **22. Требования к организации предоставления Услуги в МФЦ**

22.1. Обеспечение бесплатного доступа Заявителей к РПГУ на базе МФЦ осуществляется в соответствии с требованиями, установленными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», распоряжением Министерства государственного управления, информационных технологий и связи от 21.07.2016 N 10-57/РВ «О региональном стандарте организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Московской области».

### **III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения**

#### **23. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий) при предоставлении Услуги**

23.1. Перечень административных процедур при предоставлении Услуги:

23.1.1. Прием Заявления и документов;

23.1.2. Обработка и предварительное рассмотрение документов;

23.1.3. Принятие решения;

23.1.4. Направление (выдача) результата.

23.2. Каждая административная процедура состоит из административных действий.

Перечень и содержание административных действий, составляющих каждую административную процедуру, приведены в **Приложении №15** к настоящему Регламенту.

23.3. Блок-схема предоставления Услуги приведена в **Приложении №16** к настоящему Регламенту.

### **IV. Порядок и формы контроля за исполнением Регламента**

#### **24. Порядок осуществления контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами Организации положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Услуги, а также принятием ими решений**

24.1. Контроль за соблюдением должностными лицами Организации положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Услуги, осуществляется в форме:

24.1.1. текущего контроля за соблюдением полноты и качества предоставления Услуги (далее - Текущий контроль);

24.1.2. контроля за соблюдением порядка предоставления Услуги.

24.2. Текущий контроль осуществляет Организация и уполномоченные ею должностные лица.

24.3. Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается локальным актом Организации.

24.4. Текущий контроль осуществляется в порядке, установленном руководителем Организации для контроля за исполнением муниципальных правовых актов Городского округа Подольск.

## **25. Порядок и периодичность осуществления текущего контроля полноты и качества предоставления Услуги и Контроля за соблюдением порядка предоставления Услуги**

25.1. Текущий контроль осуществляется в форме проверки решений и действий, участвующих в предоставлении Услуги должностных лиц Организации, а также в форме внутренних проверок в Организации по Заявлениям, обращениям и жалобам граждан, их объединений и организаций на решения, а также действия (бездействие) должностных лиц, участвующих в предоставлении Услуги.

25.2. Порядок осуществления Текущего контроля в Организации устанавливается уполномоченным лицом Организации.

25.3. Контроль за соблюдением порядка предоставления Услуги осуществляется уполномоченными должностными лицами Подразделения посредством проведения плановых и внеплановых проверок исполнения уполномоченными должностными лицами Организации обязательных требований порядка предоставления Услуги и требований, установленных настоящим Регламентом.

25.4. Плановые проверки проводятся уполномоченными должностными лицами Подразделения не реже одного раза в три года. Порядок осуществления плановых проверок устанавливается Подразделением. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением Услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением Услуги (тематические проверки).

25.5. Внеплановые проверки проводятся в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений, а также в случае получения жалоб на действия (бездействие) сотрудников Организации, ответственных за предоставление Услуги.

## **26. Ответственность должностных лиц за решения и действия**

**(бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления Услуги**

26.1. Должностные лица, ответственные за предоставление Услуги и участвующие в предоставлении Услуги, несут ответственность за принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления Услуги решения и действия (бездействие) в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и Московской области.

26.2. Неполное или некачественное предоставление Услуги, выявленное в процессе Текущего контроля, влечёт применение дисциплинарного взыскания в соответствии с законодательством Российской Федерации.

26.3. Нарушение порядка предоставления Услуги, повлекшее непредоставление Услуги Заявителю либо предоставление Услуги Заявителю с нарушением установленных сроков, предусматривает административную ответственность должностного лица, осуществляющего исполнительно-распорядительные полномочия в соответствии с Законом Московской области от 4 мая 2016 года № 37/2016-ОЗ «Кодекс Московской области об административных правонарушениях».

26.3.1. К нарушениям порядка предоставления Услуги, установленного настоящим Регламентом, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» относится:

26.3.1.1. требование от Заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено настоящим Регламентом, иными нормативными правовыми актами, регуливающими отношения, возникающие в связи с предоставлением Услуги;

26.3.1.2. требование от Заявителя представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление Услуги, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих Услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных организаций, участвующих в предоставлении Услуги в соответствии с настоящим Регламентом;

26.3.1.3. требование от Заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения Услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, для предоставления Услуги, не предусмотренных настоящим Регламентом;

26.3.1.4. нарушение срока регистрации Заявления Заявителя о предоставлении Услуги, установленного настоящим Регламентом;

26.3.1.5. нарушение срока предоставления Услуги, установленного настоящим Регламентом;

26.3.1.6. отказ в приеме документов у Заявителя, если основания отказа не предусмотрены настоящим Регламентом;

26.3.1.7. отказ в предоставлении Услуги, если основания отказа не предусмотрены настоящим Регламентом;

26.3.1.8. немотивированный отказ в предоставлении Услуги, в случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении Услуги;

26.3.1.9. отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

**26.4.** Должностными лицами Организации, ответственными за соблюдение порядка

**Услуги 26.5. Досудебный (внесудебный)**

**порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, специалистов** предоставления Услуги, являются руководители структурных подразделений Организации.

## **27. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением Услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций**

27.1. Требованиями к порядку и формам контроля за предоставлением Услуги являются:

27.1.1. независимость; 27.1.2.

тщательность.

27.2. Должностные лица, осуществляющие контроль за предоставлением Услуги, должны принимать меры по предотвращению конфликта интересов при предоставлении Услуги.

27.3. Тщательность осуществления контроля за предоставлением Услуги состоит в своевременном и точном исполнении уполномоченными лицами обязанностей, предусмотренных настоящим разделом.

27.4. Граждане, их объединения и организации для осуществления контроля за предоставлением Услуги с целью соблюдения порядка ее предоставления имеют право направлять в Подразделение жалобы на нарушение должностными лицами порядка предоставления Услуги, повлекшее ее непредставление или предоставление с нарушением срока, установленного настоящим Регламентом.

27.5. Граждане, их объединения и организации для осуществления контроля за предоставлением Услуги имеют право направлять в Подразделение индивидуальные и коллективные обращения с предложениями по совершенствованию порядка предоставления Услуги, а также жалобы и Заявления на действия (бездействие)

должностных лиц Организации и принятые ими решения, связанные с предоставлением Услуги.

27.6. Заявители могут контролировать предоставление Услуги путем получения информации о ходе предоставлении услуги, в том числе о сроках завершения административных процедур (действий) по телефону, письменного обращения, в том числе по электронной почте и через РПГУ.

## **28. V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, специалистов Подразделения, Организации, участвующих в предоставлении Подразделения, Организации, участвующих в предоставлении Услуги**

28.1. Заявитель имеет право обратиться в Подразделение, Организацию, с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации Заявления Заявителя о предоставлении Услуги, установленного настоящим Регламентом;
- 2) нарушение срока предоставления Услуги, установленного настоящим Регламентом;
- 3) требование у Заявителя документов, не предусмотренных настоящим Регламентом для предоставления Услуги;
- 4) отказ в приеме документов у Заявителя, если основания отказа не предусмотрены настоящим Регламентом;
- 5) отказ в предоставлении Услуги, если основания отказа не предусмотрены настоящим Регламентом;
- 6) требование с Заявителя при предоставлении Услуги платы, не предусмотренной настоящим Регламентом;
- 7) отказ должностного лица Организации в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

28.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме.

28.3. Жалоба может быть направлена через личный кабинет на РПГУ, направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Подразделения, порталы [uslugi.mosreg.ru](http://uslugi.mosreg.ru), [gosuslugi.ru](http://gosuslugi.ru), [vmeste.mosreg.ru](http://vmeste.mosreg.ru), а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

28.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование Организации, предоставляющей Услугу, фамилию, имя, отчество должностного лица, специалиста Организации, предоставляющего Услугу, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействиях);

4) доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием).

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

28.5. В случае если жалоба подается через Представителя Заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Заявителя.

28.6. Жалоба, поступившая в Подразделение, Организацию подлежит рассмотрению должностным лицом, уполномоченным на рассмотрение жалоб, который обеспечивает:

1) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) информирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия), нарушающих их права и законные интересы.

28.7. Жалоба, поступившая в Подразделение, Организацию подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

28.8. Жалоба подлежит рассмотрению: в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации. в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации в случае обжалования отказа в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений.

28.9. В случае если Заявителем в Организацию подана жалоба, рассмотрение которой не входит в ее компетенцию, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации в Организации, жалоба перенаправляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем в письменной форме информируется Заявитель.

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

28.10. По результатам рассмотрения жалобы Подразделение, Организация принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Московской области; 2) отказывает в удовлетворении жалобы.

28.11. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 28.10 Регламента, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

28.12. При удовлетворении жалобы Подразделение (Организация) принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе направление Заявителю результата Услуги, не позднее сроков, указанных в пункте 8 настоящего Регламента со дня принятия решения.

28.13. Подразделение (Организация) отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

1) наличия вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличия решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Регламента в отношении того же Заявителя и по тому же предмету жалобы;

4) признания жалобы необоснованной.

28.14. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков события административного правонарушения должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в Министерство государственного управления, информационных технологий и связи Московской области.

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



28.16. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- 1) должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица Подразделения, принявшего решение по жалобе;
- 2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- 3) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование Заявителя;
- 4) основания для принятия решения по жалобе;
- 5) принятое по жалобе решение;
- 6) в случае если жалоба признана обоснованной – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата Услуги;
- 7) в случае если жалоба признана необоснованной - причины признания жалобы необоснованной и информация о праве Заявителя обжаловать принятое решение в судебном порядке;
- 8) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

28.17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Подразделения (Организации).

28.18. Подразделение (Организация) вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- 1) отсутствия в жалобе фамилии Заявителя или почтового адреса (адреса электронной почты), по которому должен быть направлен ответ;
- 2) наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи (жалоба остается без ответа, при этом Заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом);
- 3) отсутствия возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы (жалоба остается без ответа, о чем в течение 7 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается Заявителю если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

28.19. Заявитель вправе обжаловать принятое по жалобе решение в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

28.20. Рассмотрение жалоб Заявителей Министерством государственного управления, информационных технологий и связи Московской области происходит в порядке осуществления контроля за предоставлением государственных и муниципальных услуг, утвержденном постановлением Правительства Московской области от 16 апреля 2015 года № 253/14 «Об утверждении Порядка осуществления контроля за предоставлением государственных и муниципальных услуг на территории Московской области и

внесении изменений в Положение о Министерстве государственного управления, информационных технологий и связи Московской области».