

**Администрация муниципального округа
город Оленегорск с подведомственной территорией Мурманской области
ПОСТАНОВЛЕНИЕ
№ 83 от 11.02.2022**

Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Прием заявлений и зачисление в оздоровительный лагерь с дневным пребыванием, организованный на базе муниципальной образовательной организации»

В целях приведения муниципальных правовых актов в соответствие с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Администрации города Оленегорска от 27.02.2020 № 185 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования город Оленегорск с подведомственной территорией», руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом муниципального округа город Оленегорск с подведомственной территорией, принятым решением Совета депутатов города Оленегорска с подведомственной территорией от 05.10.2021 № 01-22рс, **постановляю:**

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Прием заявлений и зачисление в оздоровительный лагерь с дневным пребыванием, организованный на базе муниципальной образовательной организации».

2. Признать утратившими силу следующие постановления Администрации города Оленегорска:

- от 20.07.2012 № 276 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Прием заявлений и зачисление в оздоровительный лагерь с дневным пребыванием, организованный на базе муниципальной образовательной организации»;

- 29.01.2013 № 36 «О внесении изменений в административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Прием заявлений и зачисление в оздоровительный лагерь с дневным пребыванием, организованный на базе муниципального образовательного учреждения»;

- 18.12.2013 № 510 «О внесении изменений в Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Прием заявлений и зачисление в оздоровительный лагерь с дневным пребыванием, организованный на базе муниципального образовательного учреждения»;

- 24.02.2014 № 58 «О внесении изменений в постановление Администрации города Оленегорска от 20.07.2012 № 276 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Прием заявлений и зачисление в оздоровительный лагерь с дневным пребыванием, организованный на базе муниципального образовательного учреждения»;

- 15.01.2016 № 12 «О внесении изменений в административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Прием заявлений и зачисление в оздоровительный лагерь с дневным пребыванием, организованный на базе муниципальной образовательной организации», утвержденный постановлением Администрации города Оленегорска от 20.07.2012 № 276»;

- 17.06.2016 № 272 «О внесении изменений в административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Прием заявлений и зачисление в оздоровительный лагерь с дневным пребыванием, организованный на базе муниципальной образовательной организации», утвержденный постановлением Администрации города Оленегорска от 20.07.2012 № 276»;

- 27.03.2018 № 221 «О внесении изменений в Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Прием заявлений и зачисление в оздоровительный лагерь с дневным пребыванием, организованный на базе муниципальной образовательной организации», утвержденный постановлением Администрации города Оленегорска от 20.07.2012 № 276»;

- 31.01.2019 № 40 «О внесении изменений в Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Прием заявлений и зачисление в оздоровительный лагерь с дневным пребыванием, организованный на базе муниципальной образовательной организации», утвержденный постановлением Администрации города Оленегорска от 20.07.2012 № 276».

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Заполярная руда» и сетевом издании GAZETAZAPRUDA в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: GAZETAZAPRUDA.RU.

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

**И.Н. Лебедев,
глава города Оленегорска**

**Административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги
«Прием заявлений и зачисление в оздоровительный лагерь
с дневным пребыванием, организованный на базе
муниципальной образовательной организации»**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

1.1.1. Настоящий административный регламент (далее - Регламент) устанавливает процедуру и стандарт предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений и зачисление в оздоровительный лагерь с дневным пребыванием, организованный на базе муниципальной образовательной организации» (далее - муниципальная услуга), определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги, разработан в целях повышения качества исполнения и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей

Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются физические лица - родители (законные представители) детей в возрасте от 6 до 18 лет, обучающихся в муниципальной общеобразовательной организации (далее - заявители), либо уполномоченные представители заявителей.

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется работником муниципальной образовательной организации (далее - ОО), ответственным за организацию и предоставление муниципальной услуги (далее - работник ОО) на личном приеме, по телефону, с использованием средств почтовой связи, электронной почты.

Информация о предоставлении муниципальной услуги размещается на официальном сайте ОО, на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального округа город Оленегорск с подведомственной территорией Мурманской области (olenegorsk.gov-murman.ru) (далее - официальный сайт ОМС), Едином портале государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru) (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг), интернет-портале «Государственные и муниципальные услуги Мурманской области» (www.51gosuslugi.ru) (далее - региональный портал) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте Комитета по образованию Администрации города Оленегорска (далее - Комитет) (edu-ol.ru), в газете «Заполярная руда».

Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется также Муниципальным автономным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципального образования город Оленегорск с подведомственной территорией (далее - МФЦ) в соответствии с соглашением о взаимодействии, заключенным между МФЦ и Комитетом.

Работники ОО проводят информирование по процедуре предоставления муниципальной услуги в двух формах: устное (лично или по телефону) и письменное (по письменному запросу заявителей, в том числе, в электронной форме).

Работники МФЦ проводят информирование по процедуре предоставления муниципальной услуги в устной форме (лично или по телефону).

Работники ОО, МФЦ информируют Заявителя о возможных способах получения муниципальной услуги:

- через ОО;
- через МФЦ;
- посредством почтовых или электронных отправлений.

1.3.2. Место нахождения и график работы, справочные телефоны, в том числе номер телефона-автоинформатора, адрес официального сайта, адрес электронной почты (далее - справочная информация) ОО, их отделов, размещены на информационном стенде в месте предоставления услуги (далее - информационный стенд), на официальном сайте ОМС, на официальном сайте Комитета в сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - федеральный реестр) и на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на региональном портале в сети «Интернет».

Справочная информация о МФЦ размещена на информационном стенде, на официальном сайте МФЦ <http://olenegorsk.mfc51.ru>, а также на официальном сайте ОМС, в федеральном реестре и на Едином портале государственных и муниципальных услуг в сети «Интернет».

1.3.3. При невозможности работника ОО, МФЦ, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Индивидуальное письменное информирование осуществляется работником ОО, ответственным за предоставление муниципальной услуги, при наличии письменного заявления путем личного представления, либо направленного посредством почтового отправления, либо в электронной форме в ОО.

Письменное информирование осуществляется при получении обращения заинтересованного лица о предоставлении письменной консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги.

Письменный ответ Заявителю предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя. Ответ подписывает руководитель ОО (или должностное лицо, исполняющее его обязанности на период его отсутствия).

Ответ заявителю направляется в письменной форме не позднее 10 дней со дня поступления заявления по почтовому адресу либо электронному адресу, указанному в запросе. Кроме того, ответ дается по факсу или по электронной почте, если просьба об этом содержится в заявлении.

1.3.4. В случае, если подготовка ответа требует уточнения путем направления соответствующих запросов в иные уполномоченные органы (организации) либо дополнительных консультаций, по решению руководителя ОО (или должностного лица, исполняющего его обязанности на период его отсутствия), срок рассмотрения письменных обращений продлевается на срок не более 30 дней, с письменным уведомлением в течение одного рабочего дня заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

1.3.5. На официальном сайте ОМС размещаются:

- тексты нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

- текст Регламента с приложениями;

- порядок информирования о порядке предоставления муниципальной услуги.

1.3.6. При информировании о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону Заявителю предоставляется информация о графике приема работника ОО, ответственного за предоставление муниципальной услуги, адрес ОО, требования к оформлению письменного обращения.

1.3.7. При осуществлении консультирования при личном обращении работник ОО, ответственный за предоставление муниципальной услуги, работник МФЦ, представляется, называя наименование органа, должность, свои фамилию, имя, отчество; дает ответы на задаваемые заявителем вопросы; ведет разговор в вежливой и корректной форме, лаконично, по существу вопроса; информирует заявителя о невозможности предоставления сведений, если поставленные им вопросы не входят в компетенцию данных специалистов и разъясняют ему право обратиться в орган, в компетенцию которого входят ответы на поставленные вопросы.

При ответе на телефонные звонки и при устном обращении работник ОО, ответственный за предоставление муниципальной услуги, работник МФЦ, дает ответ заявителю в пределах своей компетенции. Максимальное время индивидуального устного консультирования не должно превышать 5 минут.

В случае если работник ОО, МФЦ, ответивший на звонок, не может сам ответить на поставленные вопросы и не знает, кто мог бы представить исчерпывающую информацию по существу, он предлагает позвонившему оставить свой номер телефона чтобы перезвонить ему через 30 минут, в течение которых необходимо найти ответы на поставленные вопросы. Если обратившийся оставил свой номер телефона, работник ОО, МФЦ, разговаривавший с ним, обязан в течение не более 30 минут перезвонить и предоставить информацию по существу обращения.

Если работник ОО, ответственный за предоставление муниципальной услуги, работник МФЦ, не может самостоятельно дать ответ на поставленный вопрос, либо подготовка ответа требует продолжительного времени, он обязан предложить Заявителю выбрать один из вариантов дальнейших действий:

- изложить суть обращения в письменной форме;

- обратиться в иное удобное для заявителя время для консультации;

- получить необходимую консультацию в двухдневный срок по контактному телефону, указанному заявителем.

1.3.8. Предоставляемая информация о муниципальной услуге является открытой и общедоступной.

Информация предоставляется по следующим вопросам:

- о процедуре предоставления муниципальной услуги;

- о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- о сроках приема и выдачи (направления) документов;

- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.3.9. Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в печатных средствах массовой информации, размещения информации на информационных стендах, размещенных в ОО, на официальном сайте ОМС, на официальном сайте Комитета, на Едином портале государственных и муниципальных услуг и региональном портале.

1.3.10. Заявитель с учетом графика (режима) работы ОО с момента представления заявления и необходимых документов имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его заявления и документов при помощи телефонной связи, сети «Интернет», электронной почты.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Прием заявлений и зачисление в оздоровительный лагерь с дневным пребыванием, организованный на базе муниципальной образовательной организации.

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется муниципальными общеобразовательными организациями, организациями дополнительного образования детей, расположенными на территории муниципального округа город Оленегорск с подведомственной территорией Мурманской области в соответствии с постановлением Администрации города Оленегорска «Об организации отдыха, оздоровления и занятости детей и подростков муниципального округа город Оленегорск с подведомственной территорией Мурманской области».

2.2.2. Организационные мероприятия при предоставлении муниципальной услуги в части приема заявления и прилагаемых документов, выдаче расписки в приеме документов, регистрации и учете обращений заявителей, выдаче результата муниципальной услуги выполняет также МФЦ.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

- принятие решения о зачислении ребенка заявителя в оздоровительный лагерь с дневным пребыванием на базе ОО (далее – оздоровительный лагерь) в форме приказа ОО;

- принятие решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги по форме, установленной в Приложении № 3 к настоящему Регламенту, с указанием причины отказа.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Муниципальная услуга предоставляется в срок не ранее 60 календарных дней до даты открытия оздоровительного лагеря.

Общий срок предоставления муниципальной услуги – 7 рабочих дней с даты приема заявления.

2.4.2. Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги:

- при личном обращении в ОО или МФЦ - не более 15 минут в день обращения заявителя;
- при направлении заявления и документов в электронном виде посредством электронной почты - в день поступления.

В случае предоставления заявления и прилагаемых документов через МФЦ вышеуказанный срок предоставления муниципальной услуги исчисляется со дня передачи МФЦ заявления и документов в ОО, в соответствии с заключенным соглашением о взаимодействии.

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

2.4.4. Результат предоставления муниципальной услуги выдается (направляется по электронной почте) заявителю в течение 1 рабочего дня со дня принятия решения, указанного в подразделе 2.3 раздела 2 настоящего Регламента.

При предоставлении заявления и документов через МФЦ, а также при наличии в заявлении указания о выдаче результата предоставления муниципальной услуги через МФЦ, ОО обеспечивает передачу соответствующего документа в МФЦ, для выдачи заявителю не позднее 1 рабочего дней со дня его принятия (подписания).

МФЦ выдает результат предоставления муниципальной услуги в течение 1 рабочего дня со дня его получения от ОО.

Приостановление предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования) размещен на официальном сайте ОМС, в федеральном реестре и на Едином портале государственных и муниципальных услуг в сети «Интернет».

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для получения муниципальной услуги заявителю необходимо подать заявление в соответствии с Приложением № 2 к настоящему Регламенту с предъявлением документа, удостоверяющего личность, а также следующие документы:

- свидетельство о рождении (паспорт) ребенка заявителя (копия);
- медицинскую справку о состоянии здоровья ребенка заявителя.

2.6.2. Заявление, а также документы, указанные в пункте 2.6.1. подраздела 2.6 раздела 2 настоящего Регламента предоставляются в ОО, МФЦ посредством личного обращения заявителя либо в электронном виде.

2.6.3. 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 ОО, предоставляющего муниципальную услугу, органов местного самоуправления и (или) подведомственных органов 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 (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.7.1. Основания для отказа в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, предоставленных лично или по почте, не установлены.

Основания для приостановления муниципальной услуги не установлены.

2.7.2. Основанием для отказа в приеме к рассмотрению документов, поступивших в электронном виде, является:

- отсутствие электронной подписи;
- если в результате проверки простой или усиленной квалифицированной электронной подписи выявлено несоблюдение установленных Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» условий признания ее действительности;
- наличие поврежденного файла, не позволяющих получить доступ к информации, содержащейся в документе, средствами программного обеспечения, находящегося в свободном доступе.

2.7.3. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- отсутствуют необходимые для принятия решения документы, перечисленные в пункте 2.6.1 подраздела 2.6 раздела 2 настоящего Регламента или выявление в представленных документах недостоверной, искаженной или неполной информации, в том числе представление заявителем документов, срок действительности которых истек;
- заявитель не является родителем, опекуном, попечителем и иным законным представителем или уполномоченным ими лицом;
- возраст ребенка заявителя не соответствует возрастным критериям, указанным в подразделе 1.2 раздела 1 настоящего Регламента;

- наличие медицинских противопоказаний;
- отсутствие свободных мест в оздоровительном лагере.

2.8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания

2.8.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.8.2. Размер оплаты путевок в оздоровительный лагерь за счет средств родителей устанавливается в соответствии с постановлением Администрации муниципального округа город Оленегорска с подведомственной территорией Мурманской области.

2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.9.1. В здании ОО обеспечивается свободный доступ заявителей, комфортные условия для подачи запроса и получения информации.

Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской).

ОО обеспечивают инвалидам, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников:

- условия для беспрепятственного доступа к объектам и предоставляемым в них услугам;
- возможность самостоятельного или с помощью сотрудников, предоставляющих услуги, передвижения по территории, на которой расположены объекты, входа в такие объекты и выхода из них;
- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом на объекты, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью сотрудников, предоставляющих услуги;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах;
- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- допуск на объекты собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;
- оказание сотрудниками, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объектов наравне с другими лицами.

2.9.2. Парковочные места у зданий ОО не предусмотрены.

2.9.3. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этой цели помещениях.

Помещения для работников, осуществляющих предоставление муниципальной услуги, должны снабжаться табличками с указанием номера кабинета, фамилий, имен, отчеств работников ОО, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

2.9.4. На информационных стендах, находящихся в ОО, размещаются следующие информационные материалы:

- график работы, номера телефонов, адрес электронной почты, официальный сайт ОО в сети «Интернет»;
- форма заявления на предоставление муниципальной услуги;
- настоящий Регламент;

При изменении информации по предоставлению муниципальной услуги осуществляется ее обновление.

2.9.5. Места ожидания оборудуются стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении.

2.9.6. Места приема заявителей должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам и должны быть оборудованы:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- стендами для ознакомления заявителей с информационными материалами;
- стульями (кресельными секциями) для ожидания в очереди;
- столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями (писчая бумага, ручки) для осуществления необходимых записей, оформления письменных обращений;
- напольными и (или) настенными вешалками для верхней одежды.

Заявителям обеспечивается свободный доступ к туалетам.

2.9.7. Для организации взаимодействия с заявителями помещения МФЦ делятся на следующие функциональные секторы (зоны):

- сектор информирования и ожидания;
- сектор приема заявителей.

Сектор информирования и ожидания включает в себя:

- информационные стенды, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения муниципальной услуги;
- не менее одного окна (иного специально оборудованного рабочего места), предназначенного для информирования заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги;
- программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций);
- стулья, скамьи (банкетки) и столы (стойки) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- электронную систему управления очередью.

Сектор приема заявителей, оборудованный окнами для приема и выдачи документов, оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности специалиста МФЦ, осуществляющего прием и выдачу документов.

На входе в МФЦ оборудуются информационные таблички, содержащие полное наименование учреждения, а также информацию о режиме его работы.

Помещения МФЦ, предназначенные для работы с заявителями, располагаются на нижних этажах здания и имеют отдельный вход.

В помещениях МФЦ организуются бесплатные туалеты для посетителей.

Помещения МФЦ в соответствии с законодательством Российской Федерации должны отвечать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также должны быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание заявителей.

2.9.8. Инвалидам, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников обеспечиваются:

- 1) условия беспрепятственного доступа к объектам и предоставляемым в них услугам;
- 2) возможность самостоятельного или с помощью сотрудников, предоставляющих услуги, передвижения по территории, на которой расположены объекты, входа в такие объекты и выхода из них;
- 3) возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом на объекты, в том числе с использованием кресла - коляски и при необходимости с помощью сотрудников, предоставляющих услуги;
- 4) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах;
- 5) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- 6) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- 7) допуск на объекты собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;
- 8) оказание сотрудниками, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объектов наравне с другими лицами.

2.9.9. Указанные в пункте 2.9.8 подраздела 2.9 раздела 2 настоящего Регламента пп. 1), 2), 3), 5), 8) обеспечиваются в МФЦ для маломобильных групп населения, включая инвалидов использующих кресла-коляски.

2.10. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

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

2.10.2. В группу количественных показателей доступности входят:

- время ожидания предоставления муниципальной услуги;
- график работы ОО.

2.10.3. В число качественных показателей доступности предоставляемой услуги входят:

- правдивость (достоверность) информации о предоставляемой муниципальной услуге;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

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

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

2.10.5. К качественным показателям оценки качества предоставляемой муниципальной услуги относятся:

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

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

2.11. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги

Бланк заявления предоставляется заявителю в ОО, МФЦ.

3. Административные процедуры

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

3.1.1. Прием и регистрация заявления и приложенных к нему документов для предоставления муниципальной услуги.

3.1.2. Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги (отказе в предоставлении муниципальной услуги).

3.1.3. Издание приказа о зачислении ребенка заявителя в оздоровительный лагерь (выдача (направление) заявителю решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги).

3.1.4. Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

3.2. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление в ОО заявления и документов, указанных в пункте 2.6.1 подраздела 2.6 раздела 2 настоящего Регламента.

3.3. Прием и регистрация заявления и приложенных к нему документов для предоставления муниципальной услуги

3.3.1. Работник ОО, ответственный за прием и регистрацию заявления и приложенных к нему документов, подготовку проекта приказа о зачислении либо проекта решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги:

- устанавливает личность заявителя или его законного представителя путем проверки документа, удостоверяющего личность и (или) документов, подтверждающих полномочия представителя, а также документов, удостоверяющих личность ребенка;
- проверяет правильность заполнения заявления, удостоверившись, что фамилия, имя, отчество, место жительства заявителя указаны полностью. В случае отсутствия заполненного заявления, предлагает заявителю заполнить заявление по соответствующей форме (Приложение № 2 к настоящему Регламенту) или по просьбе заявителя оказывает помощь в заполнении заявления, проверяет точность заполнения заявления;
- вносит в Журнал регистрации заявлений (Приложение № 2 к настоящему Регламенту) запись о приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- формирует личное дело ребенка заявителя.

Срок исполнения административных действий – 15 минут.

3.3.2. При обращении заявителя в МФЦ, работник МФЦ, ответственный за прием и регистрацию обращений, заявлений граждан:

- устанавливает личность заявителя или его представителя путем проверки документа, удостоверяющего личность и (или) документов, подтверждающих полномочия представителя, а также документов, удостоверяющих личность ребенка;
- проверяет правильность заполнения заявления, удостоверившись, что фамилия, имя, отчество, место жительства заявителя указаны полностью. В случае отсутствия заполненного заявления, предлагает заявителю заполнить заявление по соответствующей форме (Приложение № 2 к настоящему Регламенту) или по просьбе заявителя оказывает помощь в заполнении заявления, проверяет точность заполнения заявления;
- проверяет наличие всех необходимых документов, указанных в пункте 2.6.1 подраздела 2.6 раздела 2 настоящего Регламента, и их надлежащее оформление;
- регистрирует заявление и документы в журнале приема заявлений граждан;
- выдает расписку о приеме заявления и необходимых документов;
- передает полученные от заявителя документы делопроизводителю ОО.

Максимальный срок исполнения административных действий – 3 рабочих дня.

3.3.3. В случае поступления в ОО заявления и документов в электронной форме работник ОО, ответственный за прием и регистрацию документов, в том числе поступивших в электронной форме, в течение одного рабочего дня выполняет следующие действия:

- 1) проверяет правильность заполнения заявления, удостоверившись, что фамилия, имя, отчество, место жительства заявителя указаны полностью;
- 2) проверяет наличие всех необходимых документов, указанных в пункте 2.6.1 подраздела 2.6 раздела 2 настоящего Регламента, и их надлежащее оформление;
- 3) направляет заявителю уведомление, содержащее входящий регистрационный номер и дату получения заявления и прилагаемых к нему документов, а также перечень наименований файлов, представленных в форме электронных документов, с указанием их объема;
- 4) проверяет наличие оснований для отказа в приеме документов, указанных в пункте 2.7.2 подраздела 2.7 раздела 2 настоящего Регламента.

При наличии оснований для отказа в приеме документов, указанных в пункте 2.7.2 подраздела 2.7 раздела 2 настоящего Регламента, не позднее пяти рабочих дней со дня представления заявления работник ОО, ответственный за прием и регистрацию документов, в том числе поступивших в электронной форме, направляет заявителю на указанный в заявлении адрес электронной почты (при наличии) заявителя или иным указанным в заявлении способом уведомление с указанием допущенных нарушений требований, в соответствии с которыми должно быть представлено заявление.

В случае отсутствия оснований для отказа в приеме документов, указанных в пункте 2.7.2 подраздела 2.7 раздела 2 настоящего Регламента, работник ОО, ответственный за прием и регистрацию документов, в том числе поступивших в электронной форме:

- 1) регистрирует заявление и документы, формирует уведомление о приеме заявления и документов;
- 2) вносит в Журнал регистрации заявлений запись о приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- 3) отправляет уведомление о приеме заявления и документов заявителю;
- 4) распечатывает заявление и документы и выполняет дальнейшие действия в соответствии с административными процедурами, указанными в настоящем Регламенте.

Максимальный срок выполнения действий - 1 рабочий день.

Возможность приема заявления и документов (а также жалоб при досудебном (внесудебном) обжаловании решений, действий (бездействия)) в электронной форме в МАУ «МФЦ» отсутствует.

3.3.4. В случае направления заявления и документов в электронной форме заявитель в пятидневный срок со дня направления ему уведомления о приеме заявления и документов представляет в ОО оригиналы документов, обязанность по предоставлению которых возложена на заявителя.

3.4. Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги (отказе в предоставлении муниципальной услуги)

Основанием для начала исполнения административной процедуры является регистрация заявления в Журнале регистрации заявлений.

Работник ОО, ответственный за прием и регистрацию заявления и приложенных к нему документов, подготовку проекта приказа о зачислении либо проекта решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги:

а) при отсутствии случаев, указанных в пункте 2.7.3 подраздела 2.7 раздела 2 настоящего Регламента и замечаний к содержащимся в личном деле ребенка заявителя документам:

- подготавливает проект приказа о зачислении ребенка заявителя в оздоровительный лагерь;
- передает для рассмотрения и подписания проект приказа о зачислении ребенка заявителя в оздоровительный лагерь руководителю ОО (в его отсутствие – уполномоченному должностному лицу).

б) при наличии случаев, указанных в пункте 2.7.3 подраздела 2.7 раздела 2 настоящего Регламента:

- подготавливает проект решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- передает для рассмотрения и подписания проект решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги руководителю ОО (в его отсутствие – уполномоченному должностному лицу).

Максимальный срок выполнения действий – 1 рабочий день.

3.5. Издание приказа о зачислении ребенка заявителя в оздоровительный лагерь (выдача (направление) заявителю решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги)

Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение руководителем ОО (в его отсутствие – уполномоченным должностным лицом) проекта приказа о зачислении ребенка заявителя в оздоровительный лагерь либо проекта решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.5.1. Руководитель ОО (в его отсутствие – уполномоченное должностное лицо) в течение 1 рабочего дня со дня получения проекта приказа либо проекта решения об отказе:

- подписывает приказ о зачислении ребенка заявителя в оздоровительный лагерь;
- проставляет личную подпись и дату на проекте решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги и передает делопроизводителю.

3.5.2. Делопроизводитель, в день получения подписанного приказа о зачислении ребенка заявителя в оздоровительный лагерь или двух экземпляров решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги от руководителя ОО (в его отсутствие – уполномоченного должностного лица):

- регистрирует приказ о зачислении ребенка заявителя в оздоровительный лагерь в Журнале регистрации приказов по основной деятельности;
- регистрирует решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги в журнале исходящей корреспонденции и один экземпляр выдает (направляет) заявителю способом, указанным заявителем в заявлении;
- передает копию приказа о зачислении ребенка заявителя в оздоровительный лагерь, либо зарегистрированное решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги работнику ОО, ответственному за прием и регистрацию заявления и приложенных к нему документов, подготовку проекта приказа о зачислении либо проекта решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.5.3. Работник ОО, ответственный за прием и регистрацию заявления и приложенных к нему документов, подготовку проекта приказа о зачислении либо проекта решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги, в течение одного рабочего дня:

- вносит дату и регистрационный номер приказа о зачислении ребенка заявителя в оздоровительный лагерь или дату отказа в предоставлении муниципальной услуги заявителю в Журнал регистрации заявлений о зачислении ребенка в оздоровительный лагерь (Приложение № 1 к настоящему Регламенту);
- размещает приказ о зачислении ребенка заявителя в оздоровительный лагерь на информационном стенде ОО.

3.6. Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах

3.6.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление от заявителя в произвольной форме заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

Заявление может быть подано заявителем одним из следующих способов:

- лично или через уполномоченного представителя;
- почтой.

Также заявление о выявленных опечатках и (или) ошибках может быть подано в МФЦ Заявителем лично или через уполномоченного представителя, а также в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг или Региональный портал, а также с использованием официального сайта МФЦ <http://olenegorsk.mfc51.ru>, с момента реализации технической возможности.

Установить ОО уполномоченным органом, осуществляющим исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

3.6.2. Работник, ответственный за предоставление муниципальной услуги, рассматривает заявление, представленное заявителем, и проводит проверку указанных в заявлении сведений в срок, не превышающий 2 рабочих дней с даты регистрации соответствующего заявления.

3.6.3. Критерием принятия решения по административной процедуре является наличие или отсутствие таких опечаток и (или) ошибок.

3.6.4. В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах работник, ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет исправление и замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента регистрации соответствующего заявления.

3.6.5. В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, работник, ответственный за предоставление муниципальной услуги, письменно сообщает Заявителю об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента регистрации соответствующего заявления.

3.6.6. Результатом административной процедуры является выдача (направление) Заявителю исправленного взамен ранее выданного документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, или сообщение об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля

Контроль за предоставлением ОО муниципальной услуги осуществляет руководитель Комитета.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами настоящего Регламента, осуществляется соответственно, руководителем ОО (в его отсутствие – уполномоченным должностным лицом), руководителем МФЦ (в его отсутствие – уполномоченным должностным лицом) в виде плановых и внеплановых проверок.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок

При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

Внеплановая проверка проводится по конкретному обращению заявителя. Плановые проверки проводятся не чаще чем 1 раз в год и не реже чем 1 раз в три года.

4.3. Ответственность должностных лиц муниципального учреждения

Работники ОО, работники МФЦ, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за организацию работы по исполнению муниципальной услуги в соответствии с настоящим Регламентом.

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.4.1. Проверки проводятся комиссией, созданной приказом руководителя ОО, руководителя МФЦ, руководителя Комитета. Сроки и порядок проверки указываются в приказе. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.4.2. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций путем направления в адрес Комитета, ОО, МФЦ:

- предложений о совершенствовании нормативных правовых актов, регламентирующих порядок предоставления муниципальной услуги;

- сообщений о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе должностных лиц, сотрудников, ответственных за предоставление муниципальной услуги;

- жалоб по фактам нарушения работниками ОО, работниками МФЦ, ответственными за предоставление муниципальной услуги, прав, свобод или законных интересов граждан.

4.4.3. Проведение мониторинга применения настоящего Регламента осуществляется ОО, предоставляющими муниципальную услугу, Комитетом.

С учетом результатов мониторинга применения настоящего Регламента, проводимого в постоянном режиме, Комитет инициирует процедуру внесения изменений в настоящий Регламент.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц

5.1. Досудебное (внесудебное) обжалование

5.1.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования в порядке, установленном статьей 11.2 «Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы» Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», являются решения, действия (бездействие) работников ОО, руководителя ОО, работников МФЦ, МФЦ, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.1.2. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений, действий (бездействия):

- работников МФЦ и работников ОО, обратившись с жалобой (по форме, указанной в Приложении № 4 к настоящему Регламенту) к руководителю МФЦ, руководителю ОО соответственно;

- руководителя ОО, руководителя МФЦ, ОО, МФЦ, обратившись с жалобой (по форме, указанной в Приложении № 4 к настоящему Регламенту) к Главе города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченному должностному лицу).

Жалоба может быть подана письменно при личном обращении заявителя, направлена по почте, через МФЦ, или в электронной форме через виртуальную приемную на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального округа город Оленегорск с подведомственной территорией Мурманской области <http://www olenegorsk.gov-murman.ru>, с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг или регионального портала государственных и муниципальных услуг <http://51.gosuslugi.ru>, а также с использованием официального сайта МФЦ <http://olenegorsk.mfc51.ru>.

5.1.3. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) в отношении работников МФЦ, работников ОО, ответственных за предоставление муниципальной услуги, является поступление жалобы на имя руководителя МФЦ, руководителя ОО соответственно.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) руководителя ОО, руководителя МФЦ, ОО, МФЦ является поступление жалобы на имя Главы города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченного должностного лица).

5.1.4. Жалобу рекомендуется составлять по форме, указанной в Приложении № 4 к настоящему Регламенту, которая должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, 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, или должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, работника МФЦ;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, работника МФЦ.

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

Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений. Поступившая жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа работника МФЦ, должностного лица ОО, ответственных за предоставление муниципальной услуги, 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 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.1.5. Письменное обращение на бумажном носителе или обращение, предоставленное в электронном виде, поступившее в Администрацию города Оленегорска, МФЦ, ОО подлежит регистрации в журнале входящей документации.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения об удовлетворении жалобы или об отказе в удовлетворении жалобы, заявителю направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы в письменной форме или, по желанию заявителя, в электронной форме.

При одновременном поступлении дубликатной жалобы (повторный экземпляр или копия одной и той же жалобы от одного и того же заявителя) и основной жалобы либо поступлении дубликатной жалобы до окончания рассмотрения основной жалобы Заявителя принимается решение и дается единый ответ. Если дубликатная жалоба поступила после рассмотрения основной жалобы, то заявителю не позднее 7-дневного срока с момента регистрации дубликатной жалобы направляется уведомление со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основную жалобу.

5.1.6. Результатом досудебного обжалования является:

- решение об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- решение об отказе в удовлетворении жалобы.

5.1.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения об удовлетворении жалобы или об отказе в удовлетворении жалобы, заявителю в письменной форме и, по желанию заявителя, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, МФЦ в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

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

5.2. Судебное обжалование

Заинтересованные лица могут обжаловать в суд решения и действия (бездействие), осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в установленном законодательством Российской Федерации порядке в соответствии с подведомственностью и подсудностью дел, установленной процессуальным законодательством Российской Федерации.

**Журнал регистрации заявлений
о зачислении ребенка заявителя в оздоровительный лагерь
с дневным пребыванием, организованный на базе
муниципальной образовательной организации**

№ п/п	Дата приема заявления	ФИО ребенка	ФИО родителей (законных представителей)	Домашний адрес, телефон	Перечень представленных документов	Дата, регистрационных номер приказа о зачислении, дата принятия решения об отказе	ФИО должностного лица, принявшего заявление и его подпись

**Заявление
о зачислении в оздоровительный лагерь**

Регистрационный номер _____
Дата регистрации _____

Директору _____
наименование организации _____

ФИО директора организации _____
от _____

ФИО родителя (законного представителя)
проживающего (ей) по адресу _____

№ телефона _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу зачислить в оздоровительный лагерь с дневным пребыванием в период с _____
по _____ 20____ года _____ моего
ребенка _____,
(Ф.И.О. ребенка полностью)
« _____ » _____ года рождения, обучающегося _____.
(школа,
класс)

Сведения о социальном положении семьи (малообеспеченная, многодетная, неполная семья, ребенок
под опекой (попечительством) и др.): _____

Согласно Федеральному закону от 27.07.2006 № 152-ФЗ даю согласие на обработку содержащихся в
заявлении и предоставленных мною документах, необходимых для зачисления моего ребенка в
оздоровительный лагерь с дневным пребыванием, моих персональных данных и персональных данных моего
ребенка.

В случае принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги прошу выдать
(направить) решение:
лично, почтовым отправлением по адресу, на электронный
адрес _____, в МФЦ.
(нужное подчеркнуть)

Дата заполнения « _____ » _____ 20____ г. Подпись заявителя _____

**РЕШЕНИЕ ОБ ОТКАЗЕ
В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

_____ (наименование ОО)

Решение от _____ № _____
На основании заявления родителя (законного представителя) ребенка
от _____ № _____

В зачислении

_____ (ФИО ребенка заявителя)

проживающей (ему) по адресу:

_____ (почтовый адрес места жительства (пребывания)
в оздоровительный лагерь с дневным пребыванием детей

ОТКАЗАТЬ в связи с

_____ (причина отказа)

Основание:

_____ (основание отказа)

Руководитель ОО _____ / _____ (подпись)

(расшифровка подписи)
М.П.

Должностное лицо ОО,
ответственное за подготовку
проекта решения _____ / _____ / _____ (расшифровка подписи)
(дата) (подпись)

Руководителю МФЦ
Главе города Оленегорска
Директору образовательной организации
Председателю Комитета по образованию
(указать кому адресована жалоба)

ЖАЛОБА

от _____
(Ф.И.О. заявителя полностью (для юридического лица – наименование)
проживающего по адресу (для юридического лица – сведения о месте
нахождения) _____

Контактные реквизиты: _____

(телефон, адрес электронной почты, факс)

На _____
(МФЦ, наименование ОО, работника (должностного лица) МФЦ, ОО решение, действие (бездействие) которого
обжалуется)

Суть жалобы: _____

(краткое изложение обжалуемых решений, действий (бездействий) с указанием оснований, по которым лицо,
подающее жалобу,
не согласно с принятым решением, действием, бездействием)

Перечень прилагаемых документов:

(дата)

подпись

**Показатели доступности и качества предоставления
муниципальной услуги «Прием заявлений и зачисление
в оздоровительный лагерь с дневным пребыванием, организованный
на базе муниципальной образовательной организации»**

№ 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 ОО	100
3.	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (% случаев предоставления услуги в установленный срок с момента приема документов)	100
4.	Количество обоснованных жалоб	0
Показатели качества предоставления муниципальной услуги		
5.	Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой услуге	100
6.	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов на сайтах и информационных стендах	100
7.	% заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью, эстетичностью) персонала	100
8.	% заявителей, удовлетворенных качеством результатов труда работников (профессиональное мастерство)	100