Об утверждении административного регламента управления культуры администрации города Ставрополя по предоставлению муниципальной услуги "Предоставление информации о правилах зачисления в муниципальные образовательные учреждения дополнительного образования детей в сфере культуры"

УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА СТАВРОПОЛЯ

ПРИКАЗ

от 7 марта 2012 года N 50-ОД

Об утверждении административного регламента управления культуры администрации города Ставрополя по предоставлению муниципальной услуги "Предоставление информации о правилах зачисления в муниципальные образовательные учреждения дополнительного образования детей в сфере культуры"

В соответствии с федеральными законами от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", от 06 октября 2003 г. N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Законом Российской Федерации от 10 июля 1992 г. N 3266-1 "Об образовании", постановлением Правительства Российской Федерации от 07 марта 1995 г. N 233 "Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении дополнительного образования детей", постановлением администрации города Ставрополя от 03.10.2011 N 2768 "О Порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг" приказываю:

1. Утвердить административный регламент управления культуры администрации города Ставрополя по предоставлению муниципальной услуги "Предоставление информации о правилах зачисления в муниципальные образовательные учреждения дополнительного образования детей в сфере культуры" согласно приложению.

2. Признать утратившим силу приказ управления культуры администрации города Ставрополя от 25.01.2012 N 20-ОД "Об утверждении административного регламента управления культуры администрации города Ставрополя по предоставлению муниципальной услуги "Предоставление информации о правилах зачисления в муниципальные образовательные учреждения дополнительного образования детей в сфере культуры".

3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования в газете "Ставрополь официальный. Приложение к газете "Вечерний Ставрополь".

Руководитель управления культуры

администрации города Ставрополя

Т.И.ЛИХАЧЕВА

Приложение. Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации о правилах зачисления в муниципальные образовательные учреждения дополнительного образования детей в сфере культуры"

Приложение

к приказу

от 07 марта 2012 г. N 50-ОД

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации о правилах зачисления в муниципальные образовательные учреждения дополнительного образования детей в сфере культуры" (далее - Административный регламент) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) управления культуры администрации города Ставрополя (далее - Управление) по предоставлению данной услуги.

Используемые в Административном регламенте термины и определения подлежат толкованию в соответствии с их значением, определенным действующим законодательством.

1.2. Круг заявителей

Заявителем являются физические и юридические лица.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги

1.3.1. Информация о месте нахождения и графике работы (способы получения данной информации) органа, предоставляющего услугу

Управление расположено по адресу: город Ставрополь, пр. К. Маркса, 62

График работы:

понедельник - пятница с 9.00 до 18.00;

перерыв с 13.00 до 14.00;

выходные дни - суббота, воскресенье.

1.3.2. Справочные телефоны органа, предоставляющего услугу

Телефоны в Управлении: 26-76-89, 26-51-35.

1.3.3. Адреса официальных сайтов органа, предоставляющего услугу, в сети Интернет, содержащих информацию о предоставлении услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, адреса их электронной почты

Адрес официального сайта администрации города Ставрополя:

www.stavadm.ru; www.portal.stavadm.ru.

Электронная почта: uslugi@stavadm.ru

Подача заявления и электронных образов документов (сканированный документ), указанных в п. 2.6 Административного регламента, в электронном виде осуществляется через официальный портал администрации города Ставрополя в сети Интернет, адрес которого указан выше.

1.3.4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг, в том числе с использованием...

1.3.4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг, в том числе с использованием региональной системы межведомственного электронного взаимодействия (далее - СМЭВ)

Получение информации по вопросам предоставления услуги, а также сведений о ходе предоставления услуги в Управлении осуществляется при:

- личном обращении заявителя;

- письменном обращении заявителя;

- через официальный сайт администрации города Ставрополя и электронную почту, указанные в п. 1.3.3 Административного регламента.

1.3.5. Порядок, форма и место размещения указанной в настоящем подпункте информации, в том числе на стендах в местах предоставления услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, а также на официальных сайтах...

1.3.5. Порядок, форма и место размещения указанной в настоящем подпункте информации, в том числе на стендах в местах предоставления услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, а также на официальных сайтах органа, предоставляющего услугу, и Центра, органов и организаций, участвующих в предоставлении услуги, в сети Интернет, а также в СМЭВ

На информационных стендах Управления размещается следующая информация:

- о местонахождении и графике работы, о справочных телефонах, адресах электронной почты муниципальных образовательных учреждений дополнительного образования детей в сфере культуры;

- о правилах зачисления;

- о способах получения информации;

- о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений должностных лиц Управления, участвующих в предоставлении услуги;

- о порядке обжалования действий (бездействия), а также принимаемых решений должностными лицами Управления в ходе выполнения отдельных административных процедур (действий).

II. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги

2.1.1. Полное наименование услуги "Предоставление информации о правилах зачисления в муниципальные образовательные учреждения дополнительного образования детей в сфере культуры" (далее - услуга).

2.1.2. Сокращенное наименование услуги "Предоставление информации о правилах зачисления в муниципальные образовательные учреждения дополнительного образования детей в сфере культуры",

2.2. Наименование органа, предоставляющего услугу, а также наименования всех иных организаций, участвующих в предоставлении услуги, обращение в которые необходимо для предоставления услуги

Услугу предоставляет Управление культуры.

При предоставлении услуги Управление взаимодействует с учреждениями, указанными в Приложении 1 к Административному регламенту.

2.3. Описание результата предоставления услуги

Результатом предоставления услуги может являться:

- получение заявителем информации о правилах зачисления в муниципальные образовательные учреждения дополнительного образования детей в сфере культуры;

- уведомление об отказе в предоставлении услуги (Приложение N 4 к Административному регламенту).

2.4. Срок предоставления услуги, в том числе о учетом необходимости обращения в иные организации, участвующие в предоставлении услуги, срок приостановления предоставления услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена нормативными...

2.4. Срок предоставления услуги, в том числе о учетом необходимости обращения в иные организации, участвующие в предоставлении услуги, срок приостановления предоставления услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, сроки выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления услуги

Срок предоставления услуги исчисляется в рабочих днях со дня принятия заявления и документов, указанных в п. 2.6 Административного регламента, необходимых для предоставления услуги.

Сроки предоставления услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования:

1) по телефону (в виде устного ответа в исчерпывающем объеме запрашиваемой информации) - 5 минут;

2) по запросу заявителя, направленному почтовой связью (включая сообщения по электронной почте) - в течение 10 дней с момента регистрации письменного обращения;

3) посредством личного обращения - 10 минут.

2.5. Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края, а также муниципальных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги (с указанием их реквизитов и источников официального...

2.5. Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края, а также муниципальных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования)

1. Конституция Российской Федерации, принятая всенародным голосованием от 12.12.1993 (от 25.12.1993 N 237 газета "Российская газета", от 21.01.2009 N 7 газета "Российская газета", от 23.01.2009 N 4 газета "Парламентская газета", от 26.01.2009 N 4 ст. 446 сборник "Собрание законодательства Российской Федерации").

2. Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (от 05.06.2006 N 95 газета "Российская газета", от 08.05,2006 N 19 ст. 2060 сборник "Собрание законодательства Российской Федерации", от 11.05.2006 N 70-71 газета "Парламентская газета").

3. Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (от 30.07.2010 N 168 газета "Российская газета").

4. Закон Российской Федерации от 10,07.1992 N 3266-1 "Об образовании" (от 15.01.1996 N 3, ст. 150 сборник "Собрание законодательства РФ", от 23.01.1996 N 13 газета "Российская газета").

5. Основы законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденные Верховным Советом Российской Федерации 09.10.1992 N 3612-1 (от 17.11.1992 N 248 газета "Российская газета").

6. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 N 729-р "Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме" (от 29.04.2011 N 93 газета "Российская газета").

7. Закон Ставропольского края от 11.08.1998 N 21-кз "Об образовании" (от 21.08.1998 N 480 газета "Ставропольская правда", сборник "Сборник законов и других правовых актов Ставропольского края", N 10 (52) 1998, ст. 633).

2.6.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными нормативными правовыми актами для предоставления услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления услуги, подлежащих предоставлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления (бланки, формы обращений, заявления и иных документов, подаваемых заявителем в связи о предоставлением услуги, приводятся в приложении к Административному регламенту)

Для получения услуги представление документов не требуется.

2.7

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии о нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными нормативными правовыми актами для предоставления услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления услуги, которые находятся в распоряжении иных организаций, участвующих в предоставлении услуги и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления (бланки, формы обращений, заявлений и иных документов, подаваемых заявителем в связи с предоставлением услуги, приводятся в приложении к Административному регламенту)

Нет.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приема документов, необходимых для предоставления услуги

Нет.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги

Основанием для отказа в предоставлении является:

несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

наличие в письменном обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернетом (при получении информации на официальном портале администрации города Ставрополя).

2.10. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) иными организациями, участвующими в предоставлении услуги

Для получения услуги представление документов не требуется.

2.11. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление услуги

Взимание государственной пошлины не предусмотрено.

Услуга предоставляется на безвозмездной основе.

2.12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления услуги, включая информацию о методиках расчета размера такой платы

Услуга предоставляется на безвозмездной основе.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

Максимальное время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги в Управлении культуры не может быть более 45 минут.

Максимальное время при получении результата предоставления услуги в Управлении культуры не может быть более 15 минут.

2.14. Срок и порядок регистрации запроса заявителе о предоставлении услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления услуги, в том числе в электронной форме

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги в Управлении культуры не может быть более 15 минут. Порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги:

Запрос заявителя о предоставлении услуги в Управлении регистрируется посредством внесения в журнал учета обращений граждан.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги

2.15.1. Требования к помещениям Управления культуры, в которых предоставляется услуга, к местам ожидания и приема заявителей

2.15.1. Требования к помещениям Управления культуры, в которых предоставляется услуга, к местам ожидания и приема заявителей:

Здание, в котором расположено Управление, оборудовано входом для свободного доступа заявителей в помещение.

Вход в здание Управления оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию об Управлении, осуществляющем предоставление услуги:

наименование;

график работы.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов Управления.

Места ожидания в очереди должны быть оборудованы стульями, кресельными секциями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 5 мест.

Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях.

Каждое рабочее место специалистов Управления должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным ресурсам, печатающим и копирующим устройствам.

2.15.2. Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой информации в Управлении

2.15.2. Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой информации в Управлении:

На информационных стендах в местах ожидания и Интернет-сайте администрации города Ставрополя размещается следующая информация:

местонахождение, график приема граждан по вопросам предоставления услуг, номера телефонов, адрес Интернет-сайта и электронной почты Управления;

информация о размещении работников Управления;

перечень услуг, оказываемых Управлением;

перечень документов, необходимых для предоставления услуги, и требования, предъявленные к документам;

сроки предоставления услуги.

Полная версия текста Административного регламента с приложениями и извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие деятельность по предоставлению услуги, размещаются на Интернет-сайте администрации города Ставрополя.

2.16. Показатели доступности и качества услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении услуги и их продолжительность, возможность получения услуги в Центре, возможность получения информации о ходе...

2.16. Показатели доступности и качества услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении услуги и их продолжительность, возможность получения услуги в Центре, возможность получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

Своевременность:

- процент (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента подачи документов - 100%;

- процент (доля) потребителей, ожидающих получения услуги в очереди не более 30 минут, - 100%.

Качество:

- процент (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги, - 95%.

Доступность:

- процент (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги - 100%;

- процент (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет, - 90%.

Вежливость:

- процент (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала, - 95%.

Процесс обжалования:

- процент (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг - 2%;

- процент (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок, - 100%;

- процент (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования, - 100%;

- процент (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования, - 90%.

2.17. Иные требования

Нет.

2.18

2.18. Блок-схема предоставления услуги приводится в приложении N 2 к Административному регламенту.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

3.1. Перечень административных процедур

3.1.1. Консультирование по вопросам предоставления услуги.

3.1.2. Прием и регистрация обращения.

3.1.3. Обработка обращения.

3.1.4. Определение права заявителя на предоставление услуги.

3.1.5. Предоставление (или отказ в предоставлении) услуги.

3.2. Предоставление Информации по запросу заявителя, поступившему при личном обращении либо по телефону

3.2.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является запрос заявителя, поступивший при личном обращении либо по телефону.

3.2.2. При личном обращении (по телефону) заявителя, должностное лицо Управления, должно представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, предложить представиться собеседнику, выслушать и уточнить суть вопроса, самостоятельно дать исчерпывающий ответ на заданный заявителем вопрос, относящийся к предоставляемой муниципальной услуге.

3.2.3. Если должностное лицо Управления, принявшее звонок, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся получателю муниципальной услуги должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3.2.4. Предоставление муниципальной услуги в форме, предусмотренной в настоящем пункте, осуществляется в момент обращения.

3.2.5. По запросу заявителя, поступившему при личном обращении либо по телефону, основания для отказа в предоставлении Информации отсутствуют.

3.3. Предоставление Информации по запросу заявителя, направленному почтовой связью или по электронной почте

3.3.1. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление в Управление письменного обращения получателя муниципальной услуги в виде почтового отправления, включая сообщения по электронной почте (далее - письменное обращение).

3.3.2. Письменное обращение получателя услуги оформляется в форме заявления, в соответствии с приложением N 3 к настоящему Административному регламенту.

Письменное обращение регистрируется специалистом, ответственным за прием сообщений, путем присвоения регистрационного номера, внесения данного номера и даты в журнал учета и регистрации, предусмотренный номенклатурой дел, и исполняется не ранее следующего рабочего дня с момента регистрации обращения.

3.3.3. Должностное лицо Управления, которому поручена подготовка информации, осуществляет проверку запроса на соответствие требованиям Административного регламента, подготовку ответа в доступной для восприятия получателем муниципальной услуги форме, содержание которой максимально полно отражает объем запрашиваемой информации.

В ответе на письменное обращение получателя муниципальной услуги должностное лицо Управления, осуществляющее подготовку ответа, указывает свою должность, фамилию, имя и отчество, а также номер телефона для справок.

Если должностное лицо Управления, которому поручена подготовка информации, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, он должен сообщить обратившемуся получателю муниципальной услуги контактную информацию должностного лица (органа), в компетенцию которого входит предоставление соответствующей информации.

3.3.4. Срок подготовки ответа на письменное обращение не должен превышать 10 дней с момента регистрации письменного обращения.

3.3.5. Отказ в предоставлении Информации осуществляется в следующих случаях:

если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Управления, а также членов его семьи, он вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить получателю муниципальной услуги, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

если текст письменного обращения получателя муниципальной услуги не поддается прочтению.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги оформляется соответствующим уведомлением (Приложение N 4 к Административному регламенту).

3.4. Получение информации на официальном портале администрации города Ставрополя

3.4.1. Переход в сети Интернет на страницу официального портала администрации города Ставрополя www.portal.stavadm.ru:

3.4.2. Регистрация пользователя в разделе "Личный кабинет".

3.4.3. Получение информации.

IV. Формы контроля за исполнением регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского...

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края, муниципальных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также принятием ими решений

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги, и принятием решений должностными лицами Управления осуществляется Уполномоченным органом администрации города Ставрополя путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Ставропольского края и органов местного самоуправления.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления услуги

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

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение должностных лиц, специалистов Управления к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Проверки полноты и качества предоставления услуги осуществляются на основании муниципальных нормативных правовых актов.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления услуги Уполномоченным органом администрации города Ставрополя формируется комиссия, в состав которой могут включаться должностные лица администрации города Ставрополя, представители общественных организаций.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Управление может проводить с участием представителей общественности опросы, форумы и анкетирование получателей услуги по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления услуги, соблюдения положений Административного регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных Административным регламентом.

4.3. Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления услуги

Должностные лица Управления, ответственные за осуществление административных процедур, указанных в п. 3.1 Административного регламента, несут персональную ответственность за полноту и качество осуществления административных процедур.

В случае допущенных нарушений должностные лица Управления привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций Контроль за предоставлением услуги осуществляется

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

Контроль за предоставлением услуги осуществляется:

- органами местного самоуправления города Ставрополя;

- органами государственной власти (при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных законами Ставропольского края);

- общественными объединениями и организациями;

- иными органами, в установленном законом порядке.

Контроль за предоставлением услуги осуществляется в соответствии с правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края и муниципальными правовыми актами.

V. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа местного самоуправления, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную или муниципальную..

V. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа местного самоуправления, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, муниципального служащего или специалиста Центра

5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги

Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, муниципального служащего или специалиста Центра в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной или муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя для предоставления государственной или муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя для предоставления государственной или муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении государственной или муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя;

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя;

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

5.3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную или муниципальную услугу.

Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, а также руководителем Центра, рассматриваются главой администрации города Ставрополя.

Жалобы на действия специалистов Центра подаются в Центр и рассматриваются его руководителем.

2. Жалоба может быть направлена по почте, через Центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо Портала государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

3. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, муниципального служащего или специалиста Центра, решения и действия (бездействие) которых 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 (бездействии) органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, муниципального служащего или специалиста Центра;

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

5.4. Сроки рассмотрения жалоб

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

Жалоба на действия специалистов Центра подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а 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 - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

5.5. Результат досудебного (внесудебного) обжалования

По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий государственную или муниципальную услугу, глава администрации города Ставрополя, руководитель Центра принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим государственную или муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

Приложение 1. Список учреждений, взаимодействие с которыми осуществляется при предоставлении услуги