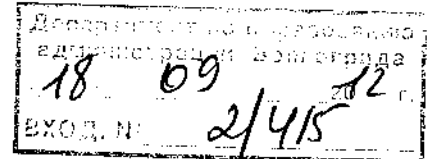



АДМИНИСТРАЦИЯ ВОЛГОГРАДА**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 12.09.2012 № 2693

Об утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг «Прием заявлений, постановка на учет для зачисления детей в муниципальные образовательные учреждения Волгограда, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования», «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных общеобразовательных учреждениях Волгограда»



В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации Волгограда от 29 марта 2011 г. № 747 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», руководствуясь статьей 38 Устава города-героя Волгограда,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить:

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений, постановка на учет для зачисления детей в муниципальные образовательные учреждения Волгограда, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования» (прилагается).

1.2. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных общеобразовательных учреждениях Волгограда» (прилагается).

2. Комитету информационной политики администрации Волгограда опубликовать настоящее постановление в установленном порядке.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его опубликования.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Волгограда Ляха А.Н.

И.о. главы
администрации Волгограда



В.А.Собакарь

УТВЕРЖДЕН
постановлением
администрации Волгограда
от 12.09.2012 № 2693

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги «Прием
заявлений, постановка на учет для зачисления детей
в муниципальные образовательные учреждения Волгограда,
реализующие основную образовательную программу
дошкольного образования»

1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги «Прием заявлений, постановка на учет для зачисления детей в муниципальные образовательные учреждения Волгограда, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования» (далее – муниципальная услуга), определяет сроки, стандарт предоставления муниципальной услуги и последовательность действий (далее – административные процедуры) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Заявителем при предоставлении муниципальной услуги может быть один из родителей (законных представителей) ребенка в возрасте до семи лет, являющегося гражданином Российской Федерации и проживающего на территории Волгограда (далее – заявитель).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Информация о месте нахождения, телефонах, адресах электронной почты, графиках приема заявителей, департамента по образованию администрации Волгограда (далее – ДОАВ), территориальных управлений ДОАВ (далее – ТУ ДОАВ), муниципальных образовательных учреждений Волгограда, реализующих основные общеобразовательные программы дошкольного образования (далее – МОУ), представлена в приложении 1 к настоящему административному регламенту.

1.3.2. Данная информация должна быть размещена на информационных стендах организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, а также на официальном информационно-справочном портале администрации Волгограда в сети Интернет (www.volgadmin.ru) (далее – портал Волгограда).

1.3.3. Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в организациях, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с графиком работы организаций.

Информирование осуществляется посредством информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования (в том числе в сети Интернет),

публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов, памяток и т.д.).

1.3.4. Информационные стенды с информацией о предоставлении муниципальной услуги оборудуются в доступном для заявителя месте и должны содержать следующие сведения:

адрес места приема заявления о постановке на учет в автоматизированной системе «Учет очередности будущих воспитанников МДОУ Волгограда» для зачисления в муниципальные образовательные учреждения Волгограда, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования, по форме согласно приложению 2 к настоящему административному регламенту (далее – заявление);

график приема заявителей;

сведения о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

текст настоящего административного регламента.

1.4. Информирование заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в форме:

устного информирования заявителя при личном обращении или по телефону,

письменного информирования путем почтовых отправлений в письменном виде или по электронной почте.

1.5. Информирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется должностными лицами:

ДОАВ;

ТУ ДОАВ;

МОУ;

муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ).

1.6. Должностное лицо, осуществляющее устное информирование, должно принять все необходимые меры для подготовки полного ответа на поставленные вопросы. Устное информирование каждого заявителя должностное лицо осуществляет не более 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, должностное лицо, осуществляющее устное информирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде, в том числе посредством электронной почты, либо назначить другое удобное для заявителя время для устного информирования.

1.7. При письменном обращении заявителей в ДОАВ, ТУ ДОАВ, МОУ информирование заявителей осуществляется путем почтовых отправлений.

Ответ направляется в письменном виде или по электронной почте (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении,

или способа обращения заявителя за информацией). Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги – «Прием заявлений, постановка на учет для зачисления детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования на территории муниципального образования городской округ город-герой Волгоград».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.
Муниципальную услугу предоставляют ТУ ДОАВ.

Прием заявлений с документами, необходимыми для предоставления муниципальной услуги, осуществляют:

при личном обращении заявителя – МОУ, МФЦ,
при обращении в электронном виде – ТУ ДОАВ.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является постановка на учет для зачисления в МОУ в автоматизированной системе «Учет очередности будущих воспитанников МДОУ Волгограда» (далее – АСУ) и выдача уведомления о постановке на учет в АСУ для зачисления детей в МОУ по форме согласно приложению 3 к настоящему административному регламенту (далее – уведомление о постановке на учет) или выдача уведомления об отказе в постановке на учет в АСУ для зачисления детей в МОУ по форме согласно приложению 4 к настоящему административному регламенту (далее – уведомление об отказе в постановке на учет).

2.4. Датой постановки на учет является дата подачи заявления в МФЦ, МОУ, ТУ ДОАВ. Очередность устанавливается по дате и времени подачи заявления.

2.5. Сроки предоставления муниципальной услуги.

Общий срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 дней со дня регистрации заявления в МФЦ, МОУ, ТУ ДОАВ.

2.6. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Законом Российской Федерации от 10 июля 1992 г. № 3266-1 «Об образовании»;

Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 г. № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 27 октября 2011 г. № 2562 «Об утверждении типового положения о дошкольном образовательном учреждении»;

Уставом городского округа город-герой Волгоград;

постановлением администрации Волгограда от 29 марта 2011 г. № 747 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг»;

приказом департамента по образованию администрации Волгограда от 16 марта 2012 г. № 155 «Об утверждении Положения о порядке комплектования муниципальных образовательных учреждений Волгограда, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования»;

настоящим административным регламентом.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

2.7.1. Муниципальная услуга предоставляется при обращении заявителя непосредственно в МФЦ, МОУ со следующими документами:

заявлением;

копией паспорта заявителя либо иного документа, удостоверяющего личность одного из родителей (законных представителей) ребенка;

копией документа, подтверждающего гражданство ребенка и его место жительства или место преимущественного пребывания на территории Волгограда;

копией свидетельства о рождении ребенка;

копией документа, подтверждающего полномочия законного представителя ребенка (для опекунов, приемных родителей);

документами, подтверждающими право на внеочередное или первоочередное получение места в МОУ в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации (при наличии указанного права).

При этом копии документов должны быть заверены надлежащим образом, за исключением случаев, когда заявление представляется с подлинниками соответствующих документов.

Сведения, обязательные для указания при заполнении заявления:

фамилия, имя, отчество заявителя, данные паспорта или иного документа, удостоверяющего личность (серия, номер, дата выдачи, кем выдан), место жительства (адрес), контактный телефон, статус заявителя (родитель или законный представитель),

фамилия, имя, отчество ребенка, дата рождения, данные свидетельства о рождении (серия, номер, дата выдачи, кем выдано),

льготная категория (при наличии льготы),

сведения о родителях (законных представителях) ребенка (фамилия, имя, отчество) с указанием данных паспорта или иного документа, удостоверяющего личность.

Заявитель несет ответственность за достоверность представленных сведений и подлинность документов.

Запрещено требовать от заявителя предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления Волгограда, организаций, в соответствии с нормативными правовыми ак-

тами Российской Федерации и Волгоградской области, муниципальными нормативными правовыми актами Волгограда, за исключением государственных и муниципальных услуг, включенных в перечни, утвержденные нормативными правовыми актами Российской Федерации и Волгоградской области, муниципальными нормативными правовыми актами Волгограда.

2.7.2. При обращении заявителя для предоставления муниципальной услуги с заявлением в электронной форме к заявлению прикрепляются электронные копии документов, указанных в абзацах третьем – шестом подпункта 2.7.1 раздела 2 настоящего административного регламента.

Документы, подтверждающие право на внеочередное или первоочередное получение места в МОУ, представляются заявителем в ТУ ДОАВ в течение 30 дней со дня направления заявления в электронной форме.

2.8. Основаниями для отказа в приеме заявления с документами, необходимыми для предоставления муниципальной услуги, являются:

2.8.1. Обращение лица, не относящегося к категории заявителей в соответствии с пунктом 1.2 раздела 1 настоящего административного регламента.

2.8.2. Непредставление в полном объеме документов, указанных в пункте 2.7 раздела 2 настоящего административного регламента.

2.9. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

2.9.1. Указание заявителем недостоверных или неполных сведений в заявлении и (или) не указание сведений, являющихся обязательными при регистрации заявления.

2.9.2. Наличие сведений в АСУ о нахождении на учете ребенка заявителя или о предоставлении места в МОУ ребенку заявителя.

2.10. Муниципальная услуга предоставляется без взимания платы с заявителя.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления с документами или получении уведомления о постановке на учет составляет 15 минут.

Предельный срок ожидания в очереди для получения информации о предоставлении муниципальной услуги составляет 15 минут.

Продолжительность приема для получения информации о предоставлении муниципальной услуги в среднем составляет 15 минут, продолжительность ответа на телефонный звонок – не более 10 минут.

2.12. Срок и порядок регистрации заявления.

2.12.1. При условии подачи заявления в МФЦ регистрация осуществляется в электронном журнале регистрации заявлений (далее – электронный журнал) в день обращения заявителя с указанием времени подачи.

2.12.2. При условии подачи заявления в МОУ регистрация осуществляется в книге учета заявлений на регистрацию детей в АСУ (далее – книга учета) в день обращения заявителя с указанием времени подачи.

2.12.3. При условии подачи заявления в электронной форме в ТУ ДОАВ через федеральную государственную информационную систему «Единый портал

государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) (далее – Единый портал), портал Волгограда, регистрация осуществляется в первый рабочий день со дня подачи заявления с учетом времени подачи.

2.12.4. Заявление, принятое в МФЦ или МОУ, передается в ТУ ДОАВ в течение двух дней со дня регистрации заявления. Поступившее заявление вносится должностным лицом ТУ ДОАВ в АСУ в течение 10 дней со дня поступления заявления в ТУ ДОАВ.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, включают места для ожидания, приема, которые оборудуются стульями (креслами), столами, информационными стендами и обеспечиваются писчей бумагой, письменными принадлежностями (для записи информации). В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одним должностным лицом одновременно ведется прием только одного заявителя. Одновременный прием двух и более заявителей не допускается.

На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов, размещаются сведения, указанные в подпункте 1.3.4 раздела 1 настоящего административного регламента.

2.14. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги.

Качественной предоставляемая муниципальная услуга признается при предоставлении муниципальной услуги в сроки, определенные пунктом 2.5 раздела 2 настоящего административного регламента, и при отсутствии жалоб со стороны заявителей на нарушение требований стандарта предоставления муниципальной услуги.

2.15. Особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ и в электронной форме.

2.15.1. Для получения муниципальной услуги заявитель вправе подать заявление в МФЦ. Прием документов для предоставления муниципальной услуги и информирование заявителей в МФЦ осуществляется в соответствии с соглашениями между ТУ ДОАВ, предоставляющим муниципальную услугу, и МФЦ.

2.15.2. Для предоставления муниципальной услуги заявитель вправе подать заявление в электронной форме через Единый портал путем заполнения специальной интерактивной формы (с предоставлением возможности автоматической идентификации обращений, использования личного кабинета для обеспечения однозначной и конфиденциальной доставки промежуточных сообщений и ответа заявителю в электронном виде) или через портал Волгограда. При направлении заявления в электронной форме заявителям обеспечивается возможность получения сообщения в электронном виде, подтверждающего прием и регистрацию заявления.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

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

прием заявления с документами, необходимыми для предоставления муниципальной услуги, регистрация заявления и выдача расписки в получении заявления с документами;

постановка на учет в АСУ (отказ в постановке на учет) и выдача заявителю уведомления о постановке на учет или уведомления об отказе в постановке на учет.

3.2. Прием заявления с документами, необходимыми для предоставления муниципальной услуги, регистрация заявления и выдача расписки о приеме заявления и документов по форме согласно приложению 5 к настоящему административному регламенту (далее – расписка).

3.2.1. Основанием для предоставления муниципальной услуги является личное обращение заявителя с заявлением в МФЦ, МОУ или обращение с заявлением в электронной форме через Единый портал, портал Волгограда. При заполнении заявления заявитель дает согласие на обработку персональных данных.

3.2.2. Ответственность за прием заявления с документами несет должностное лицо МОУ, МФЦ.

Заявление с документами, указанными в пункте 2.7 раздела 2 настоящего административного регламента, предоставляется заявителем по установленному графику:

при личном обращении в МОУ – еженедельно по средам с 16.00 час. до 19.00 час.,

при личном обращении в МФЦ – в соответствии с графиком работы МФЦ.

Срок выполнения административной процедуры не может превышать 15 минут.

3.2.3. Должностное лицо МОУ, МФЦ, ответственное за прием заявлений, выполняет следующие действия:

устанавливает предмет обращения;

устанавливает личность заявителя и его полномочия;

консультирует заявителя о порядке оформления заявления;

проверяет соответствие заявления требованиям, указанным в пункте 2.7 раздела 2 настоящего административного регламента;

заверяет копии документов (с указанием должности, фамилии и инициалов ответственного лица, а также даты заверения копии);

регистрирует заявление в МОУ в книге учета, в МФЦ в электронном журнале;

вручает заявителю расписку;
отказывает в приеме заявления с документами заявителю с соответствующей отметкой в заявлении по основаниям, предусмотренным пунктом 2.8 раздела 2 настоящего административного регламента;

формирует пакет документов заявителя и передает его в ТУ ДОАВ для постановки на учет в АСУ.

3.2.4. При самостоятельной подаче заявления в электронной форме через Единый портал, портал Волгограда заявитель заполняет специальную интерактивную форму и прикрепляет электронные копии документов, указанных в подпункте 2.7.1 раздела 2 настоящего административного регламента (за исключением документа, подтверждающего право на внеочередное или первоочередное получение места в МОУ, предусмотренного абзацем седьмым подпункта 2.7.1 раздела 2 настоящего административного регламента). После отправки заявления заявитель получает сообщение о принятии заявления к рассмотрению.

Заявитель обязан в течение 30 дней со дня направления заявления в электронной форме представить в ТУ ДОАВ документы, подтверждающие сведения о наличии права на внеочередное или первоочередное получение места в МОУ, указанные в заявлении. В случае непредставления документов в указанный срок заявление рассматривается без учета права на внеочередное или первоочередное получение места в МОУ.

Заявитель, обратившийся с заявлением в электронной форме и получивший по электронной почте либо в МФЦ, МОУ уведомление о постановке на учет, в дальнейшем при получении направления в МОУ представляет документы в соответствии с подпунктом 2.7.1 раздела 2 настоящего административного регламента и уведомление о постановке на учет.

3.3. Постановка на учет в АСУ (отказ в постановке на учет) и выдача заявителю уведомления о постановке на учет (об отказе в постановке на учет).

3.3.1. В течение 10 дней со дня получения заявления с документами ТУ ДОАВ осуществляет сверку данных, указанных в заявлении, с представленными документами, осуществляет постановку на учет путем внесения сведений о ребенке в АСУ, оформляет уведомление о постановке на учет или уведомление об отказе в постановке на учет и направляет его заявителю по электронной почте или должностному лицу МОУ, МФЦ для последующей передачи заявителю при личном обращении.

3.3.2. ТУ ДОАВ формирует личное дело заявителя, в которое входят заявление с документами (копия свидетельства о рождении ребенка, документ, подтверждающий гражданство Российской Федерации и место жительства на территории Волгограда, копия паспорта заявителя либо иного документа, удостоверяющего личность, а также документы, подтверждающие полномочия законного представителя ребенка, право на право внеочередное или первоочередное получение места в МОУ (при наличии указанного права), и обеспечивает его хранение до дня зачисления ребенка в МОУ.

3.3.3. ТУ ДОАВ направляет уведомление о постановке на учет с указанием регистрационного номера (или уведомление об отказе в постановке на учет):

в МОУ, МФЦ для его последующей передачи заявителю в течение 30 дней со дня регистрации заявления;

непосредственно заявителю по электронной почте в течение 30 дней со дня регистрации заявления в электронной форме через Единый портал, портал Волгограда.

В случае если уведомление о постановке на учет (уведомление об отказе в постановке на учет) выдается в электронной форме, ТУ ДОАВ обязано по соответствующему запросу заявителя выдать экземпляр документа в письменном (бумажном) виде.

3.3.4. Должностное лицо МОУ, МФЦ передает заявителю уведомление о постановке на учет с указанием регистрационного номера (или уведомление об отказе в постановке на учет) по электронной почте в день его получения или приглашает заявителя по телефону и передает его при личном обращении заявителя по установленному графику.

4. Формы контроля за исполнением настоящего административного регламента

4.1. ДОАВ осуществляет текущий контроль за порядком предоставления муниципальной услуги путем проведения мониторинга предоставления муниципальной услуги посредством АСУ, проверок соблюдения и исполнения ответственными лицами ТУ ДОАВ, МОУ положений настоящего административного регламента.

4.2. Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется на постоянной основе.

4.3. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

4.4. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании приказов ДОАВ.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы ДОАВ) и внеплановыми.

4.5. Решение о проведении внеплановой проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги принимается в следующих случаях:

в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений требований настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги;

при обращении граждан с жалобами на нарушения их прав и законных интересов действиями (бездействием) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

4.6. Результаты проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги оформляются актом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.7. По результатам контроля в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.8. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны заявителей осуществляется путем получения информации, предусмотренной настоящим административным регламентом, а также путем обжалования действий (бездействия) должностного лица, принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги.

4.9. Выявленные в ходе проверки нарушения законных прав и интересов граждан должны быть устранены ТУ ДОАВ, МФЦ, МОУ, оказывающими муниципальную услугу, в срок не более 30 дней со дня выявления факта нарушения.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) организаций и должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги

5.1. Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги (далее – жалоба) – требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя ДОАВ, ТУ ДОАВ, МОУ, МФЦ или их должностными лицами при получении заявителем муниципальной услуги.

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

нарушения срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги;

нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области, муниципальными правовыми актами Волгограда для предоставления муниципальной услуги;

отказа в приеме у заявителя заявления и документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области, муниципальными правовыми актами Волгограда для предоставления муниципальной услуги;

отказа в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области, муниципальными правовыми актами Волгограда;

требования с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области, муниципальными правовыми актами Волгограда;

отказа ДООАВ, ТУ ДООАВ, должностного лица ДООАВ, ТУ ДООАВ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушения установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в ДООАВ или ТУ ДООАВ. Жалобы на решения, принятые руководителем ДООАВ, подаются в администрацию Волгограда, жалобы на решения ТУ ДООАВ подаются в ДООАВ.

Жалоба может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования (в том числе в сети Интернет), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

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

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

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

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

5.6. По результатам рассмотрения жалобы ДООАВ, ТУ ДООАВ или администрация Волгограда принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Волгоградской области, муниципальными правовыми актами Волгограда, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.6 раздела 5 настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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