

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

21.05.2016

№ 055

г. Вилючинск

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ» в муниципальных бюджетных учреждениях дополнительного образования сферы культуры

В соответствии с Федеральными законами от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»

### ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ» в муниципальных бюджетных учреждениях дополнительного образования сферы культуры согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Начальнику отдела по связям с общественностью и средствами массовой информации В.А. Гориной опубликовать настоящее постановление в «Вилючинской газете. Официальных известиях администрации Вилючинского городского округа ЗАТО г. Вилючинска Камчатского края» и разместить на официальном сайте органов местного самоуправления Вилючинского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования (обнародования).

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника отдела культуры, молодежной политики и спорта администрации Вилючинского городского округа О.Б. Богатыреву.

Исполняющий обязанности главы  
администрации городского округа

И.Г. Бадальян

Приложение к  
постановлению администрации  
Вилючинского городского округа  
от 11.05.2016 № 655

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
предоставления муниципальной услуги «Реализация дополнительных  
общеобразовательных предпрофессиональных программ» в  
муниципальных бюджетных учреждениях дополнительного  
образования сферы культуры**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящий административный регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.2. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ» в муниципальных бюджетных учреждениях дополнительного образования сферы культуры (далее - Административный регламент) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при исполнении муниципальной функции по предоставлению услуги «Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ».

**2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

2.1. Наименование муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ» (далее - Услуга).

2.2. Органом местного самоуправления Вилючинского городского округа, ответственным за предоставление Услуги, является администрация Вилючинского городского округа закрытого административно-территориального образования города Вилючинска Камчатского края (далее администрация Вилючинского городского округа), находящаяся по адресу: Камчатский край, г. Вилючинск, ул. Победы, д. 1, адрес официального сайта администрации Вилючинского городского округа в сети Интернет: [www.viluchinsk-city.ru](http://www.viluchinsk-city.ru), электронная почта администрации Вилючинского городского округа: [avgo@viladm.ru](mailto:avgo@viladm.ru), в лице структурного подразделения - отдела культуры, молодежной политики и спорта администрации Вилючинского городского округа (далее - отдел культуры), находящегося по адресу: Камчатский край, г. Вилючинск, ул. Победы, д. 1, электронная почта отдела культуры: [cultvil@viladm.ru](mailto:cultvil@viladm.ru).

2.3. Ответственность за предоставление Услуги возлагается на муниципальные бюджетные учреждения дополнительного образования сферы культуры (далее - Учреждения):

2.3. Ответственность за предоставление Услуги возлагается на муниципальные бюджетные учреждения дополнительного образования сферы культуры (далее - Учреждения):

Учреждение	Место нахождения	Контактные телефоны, адрес электронной почты, сайт
Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования сферы культуры «Детская музыкальная школа № 1»	Камчатский край, г. Вилючинск, ул. Кронштадтская, д. 11	8 (415-35) 3-38-24, 8 (415-35) 3-22-34 эл. почта: <a href="mailto:moudod1@inbox.ru">moudod1@inbox.ru</a> сайт: <a href="http://www.vilmuzchkola1.ru">www.vilmuzchkola1.ru</a>
муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования сферы культуры «Детская музыкальная школа № 2»	Камчатский край, г. Вилючинск, ул. Крашенинникова, д. 30-А	8 (415-35) 2-30-03, 8 (415-35) 2-34-77 эл. почта: <a href="mailto:muz-school-2-viluch@yandex.ru">muz-school-2-viluch@yandex.ru</a> сайт: <a href="http://www.twomusic.ru">www.twomusic.ru</a>
муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования сферы культуры «Детская художественная школа»	Камчатский край, г. Вилючинск, мкр. Центральный, д. 8	8 (415-35) 3-11-74 эл. почта: <a href="mailto:paintvil@mail.ru">paintvil@mail.ru</a> сайт: <a href="http://www.paintvil.ru">www.paintvil.ru</a>

2.3.1. Режим работы Учреждений:

Понедельник - суббота: с 8.00 ч. до 20.00 ч.  
перерыв с 13.00 ч. до 14.00 ч.

Воскресенье - выходной.

2.4. Предоставление Услуги осуществляется при взаимодействии с иными органами местного самоуправления Вилючинского городского округа, структурными подразделениями администрации Вилючинского городского округа, организациями, учреждениями, владеющими информацией, необходимой для предоставления Услуги.

2.5. Предоставление Услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Закон Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 29.08.2013 № 1008 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;

- уставы Учреждений.

- Получателями Услуги являются физические лица независимо от пола, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений, отношения к региону.

Возраст получателя услуги на момент зачисления в образовательную организацию должен соответствовать условиям реализуемых учреждением дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ:

Пятилетний курс обучения – от 10 до 14 лет;

Восьмилетний курс обучения – от 6,5 лет до 11 лет;

#### 2.7. Срок предоставления Услуги:

- срок освоения предпрофессиональной образовательной программы «Народные инструменты» для детей, поступивших в Учреждение в первый класс в возрасте с шести лет шести месяцев до девяти лет, составляет 8 лет, для детей, поступивших в первый класс в возрасте с десяти до двенадцати лет, составляет 5 лет;

- срок освоения предпрофессиональной образовательной программы «Фортепиано», «Струнные инструменты» для детей, поступивших в Учреждение в первый класс в возрасте с шести лет шести месяцев до девяти лет, составляет 8 лет;

- срок освоения предпрофессиональной общеобразовательной программы «Живопись» для детей, поступивших в Учреждение в первый класс в возрасте шести лет шести месяцев до девяти лет, составляет 8 лет, для детей, поступивших в первый класс в возрасте с десяти до двенадцати лет, составляет 5 лет;

- срок освоения предпрофессиональной общеобразовательной программы «Декоративно-прикладное творчество» для детей, поступивших в Учреждение в первый класс в возрасте, шести лет шести месяцев до девяти лет, составляет 8 лет, для детей, поступивших в первый класс в возрасте с десяти до двенадцати лет, составляет 5 лет;

- срок освоения предпрофессиональных общеобразовательных программ для детей, не закончивших освоение образовательной программы основного общего образования или среднего (полного) общего образования и планирующих поступление в образовательные учреждения, реализующие основные обра-

зовательные программы среднего профессионального и высшего образования в области искусств, может быть увеличен на 1 год.

2.8. Для получения Услуги необходимо представить следующие документы:

- заявление установленного образца;
- копия свидетельства о рождении;
- копия документа, удостоверяющего личность подающего заявления родителя (законного представителя).

2.9. Документы предоставляются заместителю директора по учебно-воспитательной работе Учреждения, в его отсутствие - секретарю приемной комиссии Учреждения при личном обращении получателя Услуги. Срок приема документов для получения Услуги до 15 минут.

2.10. Предоставление Услуги может быть приостановлено в следующих случаях:

- обстоятельства непреодолимой силы;
- приостановление деятельности Учреждения в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- при предоставлении получателем Услуги (законным представителем) документов, являющихся основанием для приостановления оказания Услуги;
- период болезни получателя Услуги, а также преподавателей Учреждения;
- на период карантина или прекращения занятий по погодноклиматическим условиям;
- при наличии соответствующего заявления получателя Услуги (законного представителя) на период санаторно-курортного лечения ребенка;
- отсутствие в Учреждении специалистов требуемого профиля;
- нарушение получателем Услуги Правил внутреннего распорядка;
- систематические пропуски занятий без уважительных причин и неуспеваемость по одному или нескольким предметам.

2.11. Результатом предоставления Услуги является получение дополнительного образования по общеразвивающим предпрофессиональным программам в области искусства.

2.12. Фактом окончания предоставления Услуги, являются издание приказа об отчислении получателя Услуги, на основании которого выдается свидетельство об окончании курса обучения или академическая справка о сроках и периоде обучения при письменном обращении получателя Услуги.

2.13. Основанием для отказа в приеме заявления является:

- отсутствие документов, необходимых для получения Услуги (п.2.8);
- возраст кандидата не соответствует возрасту Получателя Услуги (п.2.6).

2.14. В предоставлении Услуги отказывается в соответствии со следующим исчерпывающим перечнем оснований:

- не предоставление требуемых документов;
- отсутствие вакантных мест.

2.15. Предоставление Услуги и информация о ней осуществляется бесплатно.

2.16. К местам предоставления Услуги предъявляются следующие требования:

- здание, в котором располагается Учреждение, должно быть оборудовано входом, обеспечивающим свободный доступ людей в помещение;
- на входе в Учреждение должна быть установлена вывеска с наименованием Учреждения;
- центральный вход в здание должен быть освещен в темное время суток;
- помещения Учреждения должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания;
- помещения Учреждения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой Услуги;
- помещения Учреждения должны быть оснащены оборудованием, необходимым для оказания Услуги;
- помещения Учреждения должны отвечать требованиям доступности для людей с ограниченными возможностями.

2.17. Информирование граждан о порядке предоставления Услуги осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, размещения информации на информационных стендах, на сайтах Учреждений.

2.18. К местам для информирования о порядке предоставления Услуги, получения информации и заполнения необходимых документов предъявляются следующие требования:

- первичными средствами пожаротушения;
- места, предназначенные для ознакомления получателей Услуги с информационными материалами, должны быть оборудованы удобными для обозрения информационными стендами;
- места для заполнения документов должны быть обеспечены письменными принадлежностями.

2.19. Для приема получателей Услуги рабочее место специалиста должно быть оборудовано:

- персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных;
- печатающим устройством;
- столом;
- стульями.

2.20. Доступность Услуги оценивается пешеходной доступностью от ближайшей остановки общественного транспорта.

2.21. Требования к обеспечению доступности для инвалидов здания, в котором предоставляется Услуга:

- оказание персоналом Учреждения помощи инвалидам в посадке в транспортное средство и высадки из него перед входом в Учреждение, в том числе с использованием кресла-коляски;
- беспрепятственный вход инвалидов в Учреждение и выход из него;
- возможность самостоятельного передвижения инвалидов по территории Учреждения;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказания им помощи на территории Учреждения;
- доступ в Учреждение сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- допуск в Учреждение собаки-поводыря при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;
- предоставление, при необходимости, Услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме;
- оказание должностными лицами Учреждения иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению Услуги наравне с другими лицами.

2.22. Качество Услуги оценивается по следующим критериям:

- количество обращений за получением Услуги;
- количество получателей Услуги;
- количество получателей Услуги, принявших участие в олимпиадах и конкурсах, концертах и других мероприятиях различного уровня;
- максимальное количество документов, необходимых для предоставления Услуги;
- максимальное количество документов, которые заявитель обязан самостоятельно представить для получения Услуги;
- максимальное время ожидания получателя Услуги от момента обращения за получением Услуги до фактического начала предоставления Услуги;
- размещение информации о порядке предоставления Услуги в сети Интернет;
- доступность бланков заявлений или иных документов в сети Интернет, необходимых для предоставления Услуги;
- размещение информации о порядке предоставления Услуги на информационных стендах, расположенных в помещении Учреждения, предоставляющего Услугу;
- возможность получения консультаций специалистов Учреждения по вопросам предоставления Услуги по телефону, по электронной почте, при личном обращении, при письменном обращении через организации почтовой связи;
- количество консультаций по вопросам предоставления Услуги;

- доля получателей Услуги, удовлетворенных качеством предоставления Услуги, от общего числа опрошенных;
- доля получателей Услуги, удовлетворенных результатом предоставления Услуги, от общего числа опрошенных;
- количество обоснованных жалоб на нарушение регламента предоставления Услуги;
- доля обоснованных жалоб от общего количества обращений за получением Услуги;
- количество обращений в судебные органы для обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц при предоставлении Услуги.

## **1. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ**

3.1. Перечень процедур, которые необходимо выполнить для получения Услуги:

- предоставление информации о порядке и сроках приема;
- проведение консультаций;
- предоставление документов получателями Услуги;
- проведение вступительного (приемного) прослушивания, просмотра;
- издание приказа о зачислении получателя Услуги;
- обучение по предпрофессиональным общеобразовательным программам;
- издание приказа об отчислении получателя Услуги;
- выдача документа (свидетельство, академическая справка) установленного образца.

3.2. Описание последовательности действий административных процедур.

3.2.1. Предоставление информации о порядке и сроках приема:

- информация о порядке и сроках приема предоставляется в форме объявлений и посредством личного обращения получателя Услуги в письменной форме, устной, электронной формах, при помощи телефонной связи;
- должностное лицо, ответственное за такое информирование, подробно и в вежливой форме должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие вопросы, связанные с предоставлением Услуги;
- письменные разъяснения осуществляются при наличии письменного обращения получателя Услуги. Письменный ответ подписывает директор Учреждения. Письменный ответ также содержит фамилию, инициалы и телефон исполнителя и направляется получателю Услуги в срок не позднее 7 дней с момента обращения.

3.2.2. Проведение консультаций:

- прием получателей Услуги для консультирования, приема заявлений и документов, необходимых для предоставления Услуги, осуществляется в Учреждениях;

- индивидуальное консультирование по предоставлению Услуги проводится посредством личного обращения получателя Услуги в устном, письменном, электронном виде.

### 3.2.3. Приём документов, необходимых для предоставления Услуги.

Основанием для получения Услуги является обращение получателя Услуги в Учреждение с заявлением в соответствии с утвержденным графиком приема заявлений.

Должностное лицо, ответственное за прием документов, проводит первичную проверку представленного заявления, а также документов, необходимых для предоставления Услуги, удостоверяясь, что:

текст документа изложен разборчиво;

фамилии, имена, отчества, адреса места жительства указаны полностью;

- документ не исполнен карандашом;

- документ исполнен на русском языке.

При отсутствии у получателя Услуги заполненного заявления или неправильном его заполнении должностное лицо заполняет заявление самостоятельно (с последующим представлением на подпись получателю Услуги) или помогает заявителю самостоятельно заполнить заявление.

Общий максимальный срок приема документов не может превышать 15 минут на одного получателя Услуги.

При обращении получателем за предоставлением Услуги ему сообщается дата и время проведения вступительного (приемного) прослушивания, просмотра по общеразвивающей программе, в области избранного вида искусства, сочетающиеся с режимом работы Учреждения.

По результатам административной процедуры по приему документов должностное лицо, ответственное за прием документов, передает их в приемную комиссию до начала вступительных (приемных) прослушиваний или просмотров.

Максимальный срок обработки документов заявителя не должен превышать 30 минут.

### 3.2.4. Проведение индивидуальных отборов и просмотров.

Основанием для проведения вступительных (приемных) прослушиваний, индивидуальных отборов и просмотров являются утвержденный график их проведения, наличие необходимых документов получателя Услуги.

Индивидуальные отборы и просмотры проводятся Приемной комиссией, назначенной приказом директора Учреждения.

При индивидуальных отборах и просмотрах проверяются способности в области избранного вида искусства на основании локальных нормативных актов Учреждения для приемных испытаний.

Рассмотрение результатов индивидуального отбора, просмотров и принятие решения о предоставлении Услуги либо об отказе получателю Услуги осуществляется Приемной комиссией.

Должностным лицом, ответственным за исполнение данного административного действия, является Председатель Приемной комиссии.

Административное действие включает в себя подведение итогов индивидуального отбора и просмотров.

По результатам рассмотрения итогов индивидуального отбора, просмотров принимается решение о предоставлении Услуги либо об отказе получателю Услуги.

Окончательное решение принимается в день проведения индивидуальных отборов и просмотров, после чего заполняются протоколы индивидуального отбора по предпрофессиональным образовательным программам.

Протоколы индивидуальных отборов и просмотров подписываются всеми членами Приемной комиссии и передаются руководителю Учреждения в течение рабочего дня, следующего за днем проведения вступительных (приемных) прослушиваний, индивидуальных отборов и просмотров.

Результатом административного действия является заполнение Книги индивидуальных отборов и просмотров.

Не позднее трех рабочих дней с момента получения протоколов вступительных (приемных) прослушиваний, руководитель данного Учреждения издает приказ о зачислении в Учреждение.

При положительном решении о приеме администрация Учреждения обязана ознакомить получателя Услуги, с Уставом Учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности и другими документами, регламентирующими предоставление Услуги.

Результаты по каждой форме проведения индивидуального отбора объявляются не позднее трех рабочих дней после проведения приема. Объявление результатов осуществляется путем размещения пофамильного списка на информационном стенде, а также на официальном сайте Учреждения.

При приеме в Учреждение обеспечивается соблюдение прав на образование, гласность и открытость работы приемной комиссии, объективность оценки способностей поступающих.

#### 3.2.5. Обучение в Учреждении.

После издания соответствующего приказа о зачислении получателя Услуги между родителями (законными представителями) и Учреждением заключается договор, предусматривающий взаимные права, обязанности и ответственность сторон, возникающие в процессе обучения и воспитания.

Договор заключается до момента начала предоставления Услуги с указанием срока её исполнения.

Должностным лицом, ответственным за исполнение административного действия является руководитель Учреждения.

Обучение ведётся на основе учебных планов по общеразвивающим программам. Осуществление образовательного процесса строится на основе добро-

вольного выбора родителями (законными представителями) образовательной программы.

Организация образовательного процесса в Учреждении предусматривает следующее:

- занятия могут быть индивидуальными и групповыми, в зависимости от выбранной образовательной программы и вида направления;

- количество обучающихся в группах определяется в зависимости от учебных планов и программ, возраста детей, срока обучения.

Расписание занятий составляется с соблюдением нормативов СанПиН.

Продолжительность каникул составляет не менее 30 календарных дней в течение учебного года, а также в летний период с 1 июня по 31 августа.

Учреждение несет в установленном законодательством порядке ответственность за реализацию не в полном объеме образовательных программ дополнительного образования детей.

**3.2.6. Выдача свидетельства об окончании.**

Основанием для выдачи свидетельства об окончании является освоение образовательной предпрофессиональной программы.

Должностным лицом, ответственным за исполнение административного действия, является руководитель Учреждения.

Выпускники образовательного учреждения, сдавшие выпускные экзамены (прошедшие итоговую аттестацию), на основании решения педагогического совета и приказа руководителя Учреждения получают свидетельство установленного образца об окончании Учреждения.

Учащимся, не сдавшим выпускные экзамены (не прошедшим итоговой аттестации) по одному или нескольким предметам, может быть выдана справка об успеваемости по предметам, пройденным во время обучения.

## **2. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

4.1. Директор Учреждения осуществляет общий контроль соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за предоставление Услуги, положений настоящего Административного регламента.

4.2. Директор Учреждения осуществляет текущий контроль соблюдения порядка и сроков, предусмотренных настоящим Административным регламентом.

4.3. Контроль за деятельностью директора Учреждения осуществляет начальник отдела культуры, молодежной политики и спорта администрации Вилючинского городского округа.

4.4. Текущий контроль включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей Услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей Услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) работников Учреждения.

4.5. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Проверка также может проводиться по конкретному обращению получателя Услуги.

При проверке могут рассматриваться вопросы, связанные с предоставлением Услуги, или отдельные действия в рамках исполнения административных процедур.

4.6. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав получателей Услуги, виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.7. Должностные лица, предоставляющие Услугу, несут персональную ответственность за соблюдением сроков, порядка исполнения Услуги, достоверность и полноту сведений, предоставленных в связи с исполнением Услуги.

Персональная ответственность специалистов, должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

### **3. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

5.1. Обжалование действий (бездействия), решений администрации Вилючинского городского округа, её должностных лиц, осуществленных (принятых) в ходе предоставления Услуги на основании настоящего Административного регламента, в том числе в случаях, перечисленных в статье 11.1. Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», осуществляется в досудебном и судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации и Камчатского края.

5.2. Получатель Услуги, подавший письменное обращение по обжалованию действий (бездействия) по предоставлению Услуги (далее - жалоба), несёт ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.

5.3. В досудебном порядке получатели Услуги имеют право обращаться с жалобами и предложениями в устном порядке и в форме письменной жалобы к главе администрации Вилючинского городского округа.

5.4. Личный прием получателей Услуги с жалобами и обращениями проводит глава администрации Вилючинского городского округа.

5.5. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в администрацию Вилючинского городского округа.

5.6. Жалоба должна содержать следующую информацию:

- наименование органа, предоставляющего Услугу, должностного лица органа, предоставляющего Услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес

(адреса) электронной почты (при наличии), почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ получателю Услуги;

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

- доводы, на основании которых получатель Услуги заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего Услугу, должностного лица органа, предоставляющего Услугу, либо муниципального служащего. Получателем Услуги могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы получателя Услуги, либо их копии.

В случае если жалоба подается представителем получателя Услуги, к жалобе представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени получателя Услуги. В качестве документа, подтверждающего полномочия представителя могут быть представлены:

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

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

- копия решения о назначении или избрании, либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени получателя Услуги без доверенности.

Жалоба оформляется в произвольной форме и подписывается заявителем или его уполномоченным представителем.

5.7. Жалоба может быть предоставлена одним из доступных получателю Услуги заявителю способов:

- при личном приеме;

- направлена по почтовому адресу администрации Вилючинского городского округа: Камчатский край, г. Вилючинск, ул. Победы, д.1;

- направлена по адресу официального сайта Вилючинского городского округа: [www.viluchinsk-city.ru](http://www.viluchinsk-city.ru);

- направлена по адресу электронной почты администрации Вилючинского городского округа: [primvgo@mail.kamchatka.ru](mailto:primvgo@mail.kamchatka.ru).

5.8. Действия администрации Вилючинского городского округа при рассмотрении жалобы в случаях если:

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

- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес по которому должен быть отправлен ответ, то ответ на обращение не дается;

- в письменном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, то обращение направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.9. Жалоба, поступившая в письменной форме в администрацию Вилючского городского округа, подлежит обязательной регистрации в журнале учёта жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц, предоставляющих Услуги (далее - журнал), не позднее следующего рабочего дня со дня её поступления с присвоением ей регистрационного номера.

Глава администрации Вилючского городского округа обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости с участием получателя Услуги, направившего жалобу, или его законного представителя.

5.10. Срок рассмотрения жалобы - пятнадцать рабочих дней со дня её регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены главой администрации Вилючского городского округа.

В случае обжалования отказа администрации Вилючского городского округа, его должностного лица в приеме документов у получателя Услуги либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.11. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим Услуги, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Услуги документах, возврата получателю Услуги денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Камчатского края, нормативными правовыми актами Вилючского городского округа, а также в иных формах;

- отказ в удовлетворении жалобы.

5.12. Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется получателю Услуги не позднее дня, следующего за днём принятия решения, в письменной форме и по желанию получателя Услуги в электронной форме. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование органа, должность, фамилия, имя, отчество должностного лица органа, принявшего решение по жалобе;

- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действия (бездействие) которого обжалуются;

- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование получателя Услуги;

- основания для принятия решения по жалобе;
- принятое по жалобе решение;
- в случае если жалоба признана обоснованной, сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата Услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается главой администрации Вилючинского городского округа.

Приложение  
к Административному регламенту  
предоставления муниципальной услуги  
«Реализация дополнительных  
общеобразовательных  
предпрофессиональных программ»

**БЛОК-СХЕМА**

Последовательность действий при предоставлении Услуги  
«Реализация дополнительных общеобразовательных предпрофессиональных программ»

