**Проект**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования по основным общеобразовательным программам, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях»

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 [№131-ФЗ](http://admnv.cloud.consultant.ru/cons?req=doc&base=LAW&n=301703&rnd=FE83764148EBFDB0237BC85CDE24A833&dst=385&fld=134) "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", от 19.07.2018 №204-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" в части установления дополнительных гарантий граждан при получении государственных и муниципальных услуг, от 27.07.2010 №210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", постановлением Правительства Российской Федерации от 26.03.2016 №236 "О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг", [постановлением](http://admnv.cloud.consultant.ru/cons?req=doc&base=RLAW926&n=175490&rnd=FE83764148EBFDB0237BC85CDE24A833&dst=100032&fld=134) администрации города Нижневартовска от 17.09.2018 №1215 "О Порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг", [Уставом](http://admnv.cloud.consultant.ru/cons?req=doc&base=RLAW926&n=174693&rnd=FE83764148EBFDB0237BC85CDE24A833&dst=101822&fld=134) города Нижневартовска:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования по основным общеобразовательным программам, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях» согласно приложению.

2. Признать утратившими силу:

- постановление администрации города от 22.06.2016 №940 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования по основным общеобразовательным программам, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях» (с изменениями от 16.02.2017 №209);

- постановление администрации города от 10.07.2018 №984 «О внесении изменений в постановление администрации города от 22.06.2016 №940 "Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования по основным общеобразовательным программам, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях";

- пункт 4 приложения к постановлению администрации города от 16.02.2017 №209 « О внесении изменений в некоторые постановления администрации города».

3. Управлению по взаимодействию со средствами массовой информации администрации города (Н.В. Ложева) обеспечить официальное опубликование постановления.

4. Постановление вступает в силу после его официального опубликования.

5. Контроль за выполнением постановления возложить на директора департамента образования администрации города Э.В. Игошина, директора муниципального казенного учреждения "Нижневартовский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" А.С. Прилепина.

Глава города В.В. Тихонов

Приложение к постановлению

администрации города

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги**

**"Предоставление информации об организации**

**общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего,**

**основного общего, среднего общего образования по основным**

**общеобразовательным программам,**

**а также дополнительного образования**

**в муниципальных образовательных организациях"**

**I. Общие положения**

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования по основным общеобразовательным программам, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях" (далее - административный регламент) устанавливает сроки и последовательность административных процедур и административных действий муниципального казенного учреждения "Нижневартовский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - МФЦ) при предоставлении муниципальной услуги "Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования по основным общеобразовательным программам, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях" (далее - муниципальная услуга), а также порядок их взаимодействия с заявителями при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей.

Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются юридические и физические лица, либо их уполномоченные представители, обратившиеся за предоставлением муниципальной услуги (далее - заявители, уполномоченные представители).

1.3. Требования к порядку информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

1.3.1. Информация о месте нахождения, справочных телефонах, адресе электронной почты, графике работы МФЦ размещается на информационных стендах в месте предоставления муниципальной услуги и в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет":

- департаментом образования администрации города (далее – департамент) на официальном сайте органов местного самоуправления города Нижневартовска (www.n-vartovsk.ru) в разделе «Муниципальные услуги» / «Правовые акты» / «Административные регламенты» (далее - официальный сайт); в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (www.gosuslugi.ru) (далее - Единый портал); в региональной информационной системе Ханты-Мансийского автономного округа - Югры "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ханты-Мансийского автономного округа - Югры" (www.86.gosuslugi.ru) (далее - региональный портал);

- МФЦ на Едином портале МФЦ Югры ([www.mfc.admhmao.ru](http://www.mfc.admhmao.ru)).

Информация о муниципальной услуге и порядке ее предоставления предоставляется бесплатно.

1.3.2. Информирование заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе разъяснения по вопросам предоставления муниципальной услуги, срокам предоставления муниципальной услуги, о порядке обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, обеспечивающих предоставление муниципальной услуги, осуществляется в следующих формах:

- в устной (при личном обращении заявителя и (или) по телефону);

- в письменной (при письменном обращении заявителя по почте, электронной почте, факсу);

- в форме информационных (мультимедийных) материалов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" посредством официального сайта, Единого и регионального порталов.

Информация о муниципальной услуге также размещается в форме информационных (текстовых) материалов на информационных стендах в месте предоставления муниципальной услуги.

1.3.3. В случае устного обращения (лично или по телефону) заявителя специалист МФЦ, ответственный за предоставление муниципальной услуги (далее - специалист), осуществляет устное информирование (лично или по телефону) обратившегося за информацией заявителя. Устное информирование осуществляется в соответствии с графиком работы МФЦ, продолжительностью не более 5 минут.

Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании органа, в который обратился заявитель, фамилии, имени, отчестве (последнее - при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При общении с заявителями (по телефону или лично) специалист должен корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. Устное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги должно проводиться с использованием официально-делового стиля речи.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленный вопрос телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно будет получить необходимую информацию. Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, может предложить заявителю направить в МФЦ письменное обращение о предоставлении ему письменного ответа либо назначить другое удобное для заявителя время для устного информирования.

1.3.4. Для получения информации в письменной форме по вопросам предоставления муниципальной услуги, о ходе ее предоставления заявителям необходимо обратиться в письменной форме в МФЦ.

При консультировании в письменной форме, в том числе электронной, ответ на обращение заявителя направляется на указанный им адрес (по письменному запросу заявителя на почтовый адрес или адрес электронной почты, указанный в запросе).

Срок ответа на письменное обращение заявителя по вопросам предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 рабочих дней с даты поступления обращения (регистрации) в МФЦ.

1.3.5. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги посредством Единого или регионального портала заявителям необходимо использовать информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет".

На Едином и региональном порталах размещается следующая информация:

- исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель (его уполномоченный представитель) вправе представить по собственной инициативе;

- круг заявителей;

- срок предоставления муниципальной услуги;

- результаты предоставления муниципальной услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги;

- исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- информация о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

- форма заявления, используемая при предоставлении муниципальной услуги.

Информация о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на основании сведений, содержащихся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется без выполнения заявителем (его уполномоченным представителем) каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя (его уполномоченного представителя) требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя (его уполномоченного представителя) или предоставление им персональных данных.

1.3.6. На информационных стендах в месте предоставления муниципальной услуги и в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" размещается следующая информация:

- извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

- исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- рекомендуемая форма заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- справочная информация о местонахождении, график работы МФЦ, справочный телефон, адрес электронной почты;

- процедура получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, о ходе предоставления муниципальной услуги;

- о сроке и результате предоставления муниципальной услуги;

- о досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, а также его должностных лиц, муниципальных служащих;

- текст административного регламента с приложениями (извлечения - на информационных стендах; полная версия - в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет").

Размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги в помещениях МФЦ осуществляется в соответствии с требованиями, установленными Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 №1376, на основании соглашения о взаимодействии между администрацией города Нижневартовска и МФЦ.

В случае внесения изменений в административный регламент работник департамента и специалист МФЦ в срок, не превышающий 5 рабочих дней со дня вступления в силу таких изменений, обеспечивают актуализацию информации на официальном сайте, Едином и региональном порталах, информационном стенде, находящемся в месте предоставления муниципальной услуги.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги: "Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования по основным общеобразовательным программам, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях".

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу: муниципальное казенное учреждение "Нижневартовский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее – МФЦ).

МФЦ предоставляет муниципальную услугу в полном объеме, включая принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в ее предоставлении, составление и подписание соответствующих документов по результатам предоставления такой услуги либо совершение надписей или иных юридически значимых действий, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

2.3. Органы, участвующие в предоставлении муниципальной услуги: департамент в части предоставления в МФЦ сведений и информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и в части размещения соответствующей информации на Едином и региональном порталах, на информационных стендах в департаменте.

2.4. Результат предоставления муниципальной услуги.

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является выдача заявителю:

- информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования по основным общеобразовательным программам, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях по направлениям:

- дошкольное образование;

- начальное общее образование;

- основное общее образование;

- среднее общее образование;

- дополнительное образование детей;

- мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Результат предоставления муниципальной услуги МФЦ формируется с использованием автоматизированной информационной системы МФЦ (далее - АИС МФЦ) на официальном бланке МФЦ за подписью специалиста МФЦ, уполномоченного на рассмотрение и подписание таких документов (далее - уполномоченное должностное лицо МФЦ), и заверяется печатью МФЦ.

2.6. Общий срок предоставления муниципальной услуги.

Общий (максимальный) срок предоставления муниципальной услуги МФЦ - не более 15 рабочих дней со дня регистрации в МФЦ заявления о предоставлении муниципальной услуги.

В общий срок предоставления муниципальной услуги входит срок выдачи информации, являющейся результатом предоставления муниципальной услуги.

2.7. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

- Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=B79A3446E0CA75340C506334CE766443C2E4B71E706CF0BE6BA9F378EDDAFD20ED7124B1325350DDJB7AK) от 29.12.2012 [№](consultantplus://offline/ref=B79A3446E0CA75340C506334CE766443C2E4B71E706CF0BE6BA9F378EDDAFD20ED7124B1325350DDJB7BK)273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";

- Законом Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 11.06.2010 №102-оз "Об административных правонарушениях";

- Уставом города Нижневартовска;

- [постановлением](consultantplus://offline/ref=15E1416720CCB1423F3684F235516A628618402006713C4C58BBFF9DA53F67EB1F102114608B9C29FB9E20V8sDE) администрации города от 17.09.2018 №1215 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг»;

- [постановлением](consultantplus://offline/ref=15E1416720CCB1423F3684F235516A628618402005703A4359BBFF9DA53F67EBV1sFE) администрации города от 25.07.2018 №1054 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) структурных подразделений администрации города Нижневартовска и подведомственных им организаций, их должностных лиц, муниципальных служащих, многофункционального казенного учреждения «Нижневартовский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и его работников»;

- [распоряжением](consultantplus://offline/ref=15E1416720CCB1423F3684F235516A628618402007713D425ABBFF9DA53F67EBV1sFE) администрации города от 16.11.2016 №1705-р «Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставление которых осуществляется по принципу «одного окна» через муниципальное казенное учреждение «Нижневартовский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- административным регламентом.

Перечень указанных правовых актов размещается на официальном сайте, Едином и региональном порталах.

2.8. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

Для предоставления муниципальной услуги при личном обращении заявитель (его уполномоченный представитель) представляет следующие документы:

- паспорт гражданина Российской Федерации или иных документов, удостоверяющих личность заявителя в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- документ, удостоверяющий полномочия представителя, в случае подачи запроса (заявления) и (или) получения результата предоставления муниципальной услуги уполномоченным представителем заявителя.

- заявление о предоставлении информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования по основным общеобразовательным программам, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях по форме согласно приложению 1 к административному регламенту.

2.8.1. Способы получения заявителями формы заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Форму заявления о предоставлении муниципальной услуги заявитель может получить:

- на информационных стендах в месте предоставления муниципальной услуги;

- у специалиста МФЦ;

- посредством информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте, Едином и региональном порталах.

2.8.2. Требования к документам, необходимым для предоставления муниципальной услуги.

Заявление о предоставлении муниципальной услуги подается по форме, приведенной в приложении 1 к административному регламенту.

При личном обращении заявитель вправе самостоятельно заполнить форму заявления либо обратиться к специалисту МФЦ, ответственному за прием заявлений, который заполнит заявление с использованием АИС МФЦ.

В заявлении о предоставлении муниципальной услуги заявитель указывает способ выдачи (направления) ему документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

Заявителю обеспечивается возможность выбора способа подачи заявления: через МФЦ, Единый или региональный портал.

2.8.3. Запрещается требовать от заявителей:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, предусмотренных [частью 1 статьи 1](consultantplus://offline/ref=8AC0BD87BAE8065E73106C10403CF92EA3E0BC20A3E9BE8576ACC955C7F87873269AA061642E2683nELBI) Федерального закона №210-ФЗ, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами города Нижневартовска, за исключением документов, включенных в определенный [частью 6](consultantplus://offline/ref=8AC0BD87BAE8065E73106C10403CF92EA3E0BC20A3E9BE8576ACC955C7F87873269AA064n6L7I) статьи 7 Федерального закона №210-ФЗ перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе.

- представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после отказа в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона №210-ФЗ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона №210-ФЗ уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

2.8.4. Запрещается отказывать заявителям:

- в приеме запроса (заявления) и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в случае, если запрос (заявление) и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на Едином и региональном порталах, официальном сайте;

- в предоставлении муниципальной услуги в случае, если запрос (заявление) и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, опубликованной на Едином и региональном порталах, официальном сайте.

2.8.5. Непредставление заявителем документов, которые он вправе представить по собственной инициативе, не является основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Основания для отказа в приеме заявления о предоставлении муниципальной услуги законодательством не предусмотрены.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги законодательством не предусмотрены.

2.11. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- заявление о предоставлении муниципальной услуги подается вне компетенции уполномоченного органа;

- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, в том числе адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;

- в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- ответ по существу поставленного в обращении запроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом [тайну](consultantplus://offline/ref=451437226900F117571AC4F5C24FF1D3FB584574CD18EF5145791A95G2z9G).

Мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги выдается по форме согласно приложению 2 к административному регламенту.

Отказ в предоставлении муниципальной услуги может быть обжалован заявителем в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

2.12. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной или муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.14. Срок и порядок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги.

В случае личного обращения заявителя в МФЦ заявление о предоставлении муниципальной услуги подлежит обязательной регистрации специалистом МФЦ в АИС МФЦ в течение 15 минут.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, должно быть расположено с учетом пешеходной доступности для заявителей от остановок общественного транспорта, оборудовано отдельным входом для свободного доступа заявителей.

Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании органа, предоставляющего муниципальную услугу, местонахождении, графике работы.

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, располагаются преимущественно на нижних этажах зданий или в отдельно стоящих зданиях, вход в помещения оборудуется пандусами для инвалидных колясок и (или) кнопкой вызова специалиста*.*

Места предоставления муниципальной услуги должны соответствовать требованиям к местам обслуживания маломобильных групп населения, к внутреннему оборудованию и устройствам в помещении, к санитарно-бытовым помещениям для инвалидов, к путям движения в помещении и залах обслуживания, к лестницам и пандусам в помещении, к лифтам, подъемным платформам для инвалидов, к аудиовизуальным и информационным системам, доступным для инвалидов.

Все помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям, правилам пожарной безопасности, нормам охраны труда.

Рабочее место специалиста, предоставляющего муниципальную услугу, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных и печатающим устройствам, позволяющим своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги и организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей.

Места ожидания должны быть оборудованы столами, стульями или скамьями (банкетками), информационными стендами, обеспечены писчей бумагой и канцелярскими принадлежностями в количестве, достаточном для оформления документов заявителями.

Информационные стенды должны быть размещены на видном, доступном для заявителя месте в любом из форматов (настенные стенды, напольные или настольные стойки), призваны обеспечить заявителей исчерпывающей информацией. Информационные стенды должны быть оформлены в едином стиле, надписи должны быть сделаны черным шрифтом на белом фоне.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о муниципальной услуге должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями.

На информационных стендах и в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" должна быть размещена информация, указанная в подпункте 1.3.5 пункта 1.3 административного регламента.

Определенные административным регламентом требования к местам предоставления муниципальной услуги и информированию заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги применяются, если для МФЦ в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации не установлены иные требования.

2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.16.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

- доступность информирования заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, в форме устного или письменного информирования, в том числе посредством официального сайта, Единого и регионального порталов;

- доступность получения заявителями формы заявления о предоставлении муниципальной услуги, размещенной на Едином и региональном порталах, в том числе возможность ее копирования и заполнения в электронном виде;

- возможность получения муниципальной услуги в любом МФЦ Ханты-Мансийского автономного округа – Югры по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;

- бесплатность предоставления муниципальной услуги и информации о процедуре предоставления муниципальной услуги;

- возможность получения муниципальной услуги в МФЦ в полном объеме.

2.16.2. Показателями качества муниципальной услуги являются:

- соблюдение органами, предоставляющими муниципальную услугу, сроков предоставления муниципальной услуги;

- соблюдение максимального времени ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги;

- отсутствие обоснованных жалоб заявителей на качество предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц и решения, принимаемые и осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги;

- восстановление нарушенных прав заявителя.

2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Предоставление муниципальной услуги в МФЦ осуществляется в части подачи запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги и выдачи результата предоставления муниципальной услуги по принципу «одного окна» в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Муниципальная услуга в электронной форме посредством Единого и регионального порталов предоставляется в части подачи запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги, в том числе подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения**

**административных процедур, требования к порядку их выполнения**

**в многофункциональных центрах**

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

- прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- рассмотрение заявления о предоставлении муниципальной услуги и оформление документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги;

- выдача заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

3.2. В соответствии со статьей 15.1 Федерального закона №210-ФЗ МФЦ при однократном обращении заявителя с запросом о предоставлении нескольких муниципальных услуг организует предоставление заявителю двух и более муниципальных услуг (далее - комплексный запрос).

В этом случае МФЦ для обеспечения получения заявителем муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, действует в интересах заявителя без доверенности и направляет в органы, предоставляющие муниципальные услуги, заявления, подписанные уполномоченным работником МФЦ и скрепленные печатью МФЦ, а также сведения, документы и (или) информацию, необходимые для предоставления указанных в комплексном запросе муниципальных услуг, с приложением заверенной МФЦ копии комплексного запроса. При этом не требуются составление и подписание таких заявлений заявителем.

Комплексный запрос должен содержать указание на муниципальные услуги, за предоставлением которых обратился заявитель, а также согласие заявителя на осуществление МФЦ от его имени действий, необходимых для их предоставления.

Предоставление муниципальных услуг по комплексному запросу организуется МФЦ по принципу «одного окна».

На основании комплексного запроса предоставляются муниципальные услуги, за исключением включенных в перечень муниципальных услуг, предоставление которых посредством комплексного запроса не осуществляется, утвержденных постановлением администрации города Нижневартовска от 05.07.2018 №951 "Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставление которых не осуществляется по комплексному запросу через муниципальное казенное учреждение "Нижневартовский многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг".

Одновременно с комплексным запросом заявитель подает в МФЦ сведения, документы и (или) информацию, предусмотренные нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением указанных в комплексном запросе муниципальных услуг, за исключением документов, на которые распространяется требование пункта 2 части 1 статьи 7 Федерального закона №210-ФЗ, а также сведений, документов и (или) информации, которые у заявителя отсутствуют и должны быть получены по результатам предоставления заявителю иных услуг, указанных в комплексном запросе.

3.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется МФЦ в полном объеме, включая административные процедуры по принятию решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в ее предоставлении, составлению и подписанию соответствующих документов по результатам предоставления муниципальной услуги либо совершению надписей или иных юридически значимых действий, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется МФЦ в порядке, установленном соглашением о взаимодействии между администрацией города Нижневартовска и МФЦ, Регламентом работы МФЦ, административным регламентом.

3.4. Прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Основанием для начала выполнения административной процедуры является обращение заявителя в МФЦ с заявлением о предоставлении муниципальной услуги.

Сведения о должностных лицах, ответственных за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры: за прием и регистрацию заявления в МФЦ - специалист МФЦ. Специалист МФЦ регистрирует заявление в АИС МФЦ в течение 15 минут.

Критерий принятия решения о приеме и регистрации заявления: наличие заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Результат административной процедуры: зарегистрированное заявление о предоставлении муниципальной услуги в АИС МФЦ.

3.5. Рассмотрение заявления о предоставлении муниципальной услуги и оформление документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

Сведения о должностных лицах, ответственных за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры: за рассмотрение заявления о предоставлении муниципальной услуги, оформление и подписание документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, - специалист МФЦ.

Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры:

- рассмотрение заявления о предоставлении муниципальной услуги и оформление документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги (продолжительность и (или) максимальный срок выполнения) - не более 15 рабочих дней со дня регистрации в МФЦ заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- подписание документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги (продолжительность и (или) максимальный срок выполнения) - не позднее 1 рабочего дня со дня рассмотрения заявления о предоставлении муниципальной услуги и оформления документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги;

- регистрация документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги (продолжительность и (или) максимальный срок выполнения) - не позднее 1 рабочего дня со дня их подписания специалистом МФЦ.

Специалист МФЦ осуществляет поиск требуемой информации и подготовку результата предоставления муниципальной услуги в АИС МФЦ.

В случае если для предоставления муниципальной услуги требуется дополнительная информация, специалист МФЦ в течение 3 рабочих дней со дня регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги направляет в департамент запрос о предоставлении необходимой информации в рамках межведомственного информационного взаимодействия (в том числе в электронном виде).

Срок ответа департамента на запрос, поступивший от МФЦ, составляет не более 5 рабочих дней со дня поступления запроса в департамент.

После получения ответа на запрос из департамента специалист МФЦ подготавливает информацию, являющуюся результатом предоставления муниципальной услуги.

Критерий принятия решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги: наличие или отсутствие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

При наличии указанных оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги специалист МФЦ подготавливает уведомление об отказе в предоставлении информации с мотивированным указанием причины отказа.

В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, специалист МФЦ готовит информацию об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования по основным общеобразовательным программам, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях.

Результат административной процедуры: подписанная специалистом МФЦ информация, являющаяся результатом предоставления муниципальной услуги.

3.6. Выдача заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги.

Основанием для начала выполнения административной процедуры являются подписанная специалистом МФЦ информация, являющаяся результатом предоставления муниципальной услуги.

Сведения о должностных лицах, ответственных за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры: за выдачу заявителю документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, - специалист МФЦ.

Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры: выдача информации, являющейся результатом предоставления муниципальной услуги (продолжительность и (или) максимальный срок выполнения – в течение 15 минут).

Критерий принятия решения о выдаче заявителю информации, являющейся результатом предоставления муниципальной услуги: оформленная и подписанная информация, являющаяся результатом предоставления муниципальной услуги.

Результат административной процедуры: выданная заявителю информация, являющаяся результатом предоставления муниципальной услуги.

Способы фиксации результата административной процедуры:

- получение заявителем информации, являющейся результатом предоставления муниципальной услуги, подтверждается его подписью в заявлении о предоставлении муниципальной услуги либо в расписке о приеме информации для предоставления муниципальной услуги;

- выдача заявителю информации, являющейся результатом предоставления муниципальной услуги, фиксируется специалистом МФЦ в АИС МФЦ.

IV. Порядок и формы контроля

за исполнением административного регламента

4.1. Контроль за выполнением административных процедур при предоставлении муниципальной услуги работниками МФЦ осуществляется директором МФЦ, заместителем директора МФЦ в порядке, установленном локальными актами МФЦ.

4.2. Работники МФЦ несут персональную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за решения и действия (бездействие), принимаемые и осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

Работники МФЦ, ответственные за осуществление соответствующих административных процедур административного регламента, несут административную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Ханты-Мансийского автономного округа - Югры за:

- нарушение срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги и срока предоставления муниципальной услуги;

- неправомерные отказы в приеме у заявителя документов, предусмотренных для предоставления муниципальной услуги, в предоставлении муниципальной услуги, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо за нарушение установленного срока осуществления таких исправлений.

Персональная ответственность работников МФЦ закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.3. Контроль за исполнением административных процедур по предоставлению муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений, организаций осуществляется с использованием соответствующей информации, размещаемой на официальном сайте, а также с использованием адреса электронной почты МФЦ в форме письменных и устных обращений в адрес МФЦ.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) органа, предоставляющего

муниципальную услугу, многофункционального центра,

муниципальных служащих, работников

5.1 Информация для заявителя о его праве подать жалобу.

Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых и осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги МФЦ, работников МФЦ муниципальных служащих.

5.2. Предмет жалобы.

5.2.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться действия (бездействие) МФЦ, работников МФЦ, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальную услугу, а также принимаемые ими решения в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2.2. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса (заявления) заявителя о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона №210-ФЗ;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](consultantplus://offline/ref=435803D2C349792A39767FEE895360C7633A4CF8C95A5D17680A8ADFAAD8A6F7BBB2BF2AD5CF38AEsCB2G) Федерального закона №210-ФЗ;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами города Нижневартовска, для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами города Нижневартовска для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами города Нижневартовска. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона №210-ФЗ;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами города Нижневартовска;

7) отказ МФЦ, работника МФЦ, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона №210-ФЗ;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами города Нижневартовска. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона №210-ФЗ;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона №210-ФЗ. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, работника МФЦ возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона №210-ФЗ*.*

5.2.3. В соответствии с частью 5 статьи 11.2 Федерального закона №210-ФЗ жалоба должна содержать:

а) наименование МФЦ, его руководителя и (или) работника, действия (бездействие) которых обжалуются;

б) 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 (за исключением случая, когда жалоба направляется посредством системы досудебного обжалования с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет);

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) МФЦ, работника МФЦ;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) МФЦ, работника МФЦ.

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

5.3. Органы местного самоуправления, организации, которым может быть направлена жалоба.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в МФЦ, либо учредителю МФЦ - в департамент муниципальной собственности и земельных ресурсов администрации города, управляющему делами.

Жалоба на действия (бездействие) руководителей и должностных лиц подведомственных администрации города организаций, предоставляющих муниципальные услуги, подается в департамент образования администрации города, и рассматривается директором департамента.

Жалоба на решения и действия (бездействие) директора департамента, подается заместителю главы города, курирующему деятельность данного структурного подразделения администрации города, управляющему делами администрации города, либо главе города через управление по работе с обращениями граждан и юридических лиц администрации города.

Жалоба на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подается директору МФЦ.

Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, директора МФЦ подается учредителю МФЦ - в департамент муниципальной собственности и земельных ресурсов администрации города, управляющему делами либо главе города через управление по работе с обращениями граждан и юридических лиц администрации города.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

5.4.1. Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, директора МФЦ, работника МФЦ может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", Единого портала МФЦ Югры, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4.2. Основанием для рассмотрения жалобы является ее поступление в МФЦ, учредителю МФЦ.

5.4.3. Прием жалоб в письменной форме осуществляют:

- МФЦ, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалует, либо в месте, где заявитель получил результат указанной муниципальной услуги);

- учредитель МФЦ (при подаче жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ, директора МФЦ) в месте фактического нахождения учредителя МФЦ.

Время приема жалоб должно совпадать с графиком предоставления муниципальных услуг МФЦ, а также с графиком работы учредителя МФЦ.

5.4.4. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.4.5. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя, и документ, удостоверяющий личность представителя заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

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

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

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

5.4.6. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" посредством:

- официального сайта;

- Единого либо регионального портала (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ, его директора и работников;

- портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ, его директора и работников.

5.4.7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в подпункте 5.2.3 пункта 5.2 административного регламента*,* могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность представителя заявителя, не требуется.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы.

5.5.1. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа МФЦ и его работников в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.5.2. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ.

При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу на рассмотрение в департамент образования администрации города в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и администрацией города.

При этом такая передача осуществляется не позднее следующего за днем поступления жалобы рабочего дня.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня ее регистрации в уполномоченном на ее рассмотрение структурном подразделении администрации города.

В случае если в отношении поступившей жалобы федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб, положения настоящих Правил не применяются, и заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

5.5.3. В случае если жалоба подана лицу, не уполномоченному на рассмотрение жалобы в соответствии с пунктом 5.3 административного регламента, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанное лицо направляет жалобу лицу, уполномоченному на ее рассмотрение в соответствии с пунктом 5.3 административного регламента, и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в МФЦ.

5.6. Результат рассмотрения жалобы.

5.6.1. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона №210-ФЗ принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами города Нижневартовска;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.6.2. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование МФЦ, учредителя МФЦ, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о руководителе либо работнике МФЦ, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя - физического лица или наименование заявителя - юридического лица;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

5.7.1. Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме.

5.7.2. В случае получения жалобы в электронном виде посредством системы досудебного обжалования с использованием информационно-коммуникационной сети Интернет, ответ заявителю направляется посредством указанной системы.

5.7.3. Письменный ответ по результатам рассмотрения жалобы оформляется на официальном бланке МФЦ, учредителя МФЦ и подписывается лицом, уполномоченным на рассмотрение жалобы.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью лица, уполномоченного на рассмотрение жалобы, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.8. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.8.1. При удовлетворении жалобы лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

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

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

5.8.3. Лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.8.4. В случае если в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается. Лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, сообщает заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

Если в указанной жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в уполномоченный орган или должностному лицу, в компетенцию которого входит ее рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.8.5. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.9. Порядок обжалования решения по жалобе.

Все решения, действия (бездействие) МФЦ заявитель вправе оспорить в судебном порядке.

5.10. Способы информирования заявителя о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги и в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте органов местного самоуправления, Едином и региональном порталах.

Приложение 1

к административному регламенту

**заявление**

**о предоставлении муниципальной услуги.**

|  |
| --- |
| Директору муниципального казенного учреждения "Нижневартовский  многофункциональный центр  предоставления государственных  и муниципальных услуг"  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  (фамилия, имя, отчество заявителя -  физического лица (юридические лица  оформляют заявление на своем фирменном бланке))  почтовый адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Прошу предоставить информацию об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования по основным общеобразовательным программам, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях, расположенных на территории города Нижневартовска, по направлениям (необходимое подчеркнуть):

- дошкольное образование;

- начальное общее образование;

- основное общее образование;

- среднее общее образование;

- дополнительное образование

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(конкретизировать перечень необходимой информации)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата) (подпись)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(должность, подпись, печать (для юридических лиц (при наличии печати))

Приложение 2

к административному регламенту

|  |
| --- |
| Кому \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (**для физического лица**:  фамилия, имя, отчество, адрес проживания;  **для юридического лица**:  наименование организации,  адрес места нахождения;  **для уполномоченного представителя**  **физического или юридического лица**:  фамилия, имя, отчество,  сведения об уполномочиваемых документах) |

**отказ**

**в предоставлении муниципальной услуги**

Вам отказано в предоставлении информации по заявлению от "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

в связи с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(основания для отказа)

Отказ в предоставлении муниципальной услуги может быть обжалован гражданином в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.