

Порядок
предоставления муниципальной образовательной организацией,
реализующей образовательные программы начального общего, основного
общего и среднего общего образования, услуги «Прием заявлений о зачислении
в государственные и муниципальные образовательные организации субъектов
Российской Федерации, реализующие программы общего образования»

Раздел I. Общие положения

1. Предмет регулирования порядка предоставления услуги.

Порядок предоставления муниципальной образовательной организацией, реализующей образовательные программы начального общего, основного общего и среднего общего образования, услуги «Прием заявлений о зачислении в государственные и муниципальные образовательные организации субъектов Российской Федерации, реализующие программы общего образования» (далее - услуга, порядок соответственно) определяет стандарт, сроки и последовательность выполнения административных процедур (действий) муниципальной общеобразовательной организацией, подведомственной департаменту образования Администрации города, (далее - Организация) при предоставлении услуги, а также порядок взаимодействия Организации с заявителями при предоставлении услуги, формы контроля за предоставлением услуги, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) Организаций и их должностных лиц при осуществлении полномочий по предоставлению услуги.

2. Круг заявителей.

Лицами, имеющими право на получение услуги, являются следующие граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства, обратившиеся в МБОУ лицей №1 с заявлением о предоставлении услуги (далее - заявитель):

2.1. Родители (законные представители) несовершеннолетних детей (получение начального общего образования в Организациях начинается по достижении детьми возраста шести лет и шести месяцев при отсутствии противопоказаний по состоянию здоровья, но не позже достижения ими возраста восьми лет). По заявлению родителей (законных представителей) детей департамент образования Администрации города (далее - департамент образования) вправе разрешить прием детей в Организацию на обучение по образовательным программам начального общего образования в более раннем или более позднем возрасте (в порядке, установленном муниципальным правовым актом).

2.2. Совершеннолетние лица, не получившие начальное общее, основное общее и (или) среднее общее образование и имеющие право на получение образования соответствующего уровня, зарегистрированные органами регистрационного учета по месту жительства или пребывания на территории муниципального образования городской округ Сургут Ханты-Мансийского автономного округа - Югры.

3. Требования к порядку информирования о правилах предоставления услуги:

3.1. Информирование заявителей по вопросам предоставления услуги, в том числе о порядке и сроках ее предоставления, о местах нахождения, графиках работы, справочных

телефонах, адресе официального сайта МБОУ лица №1, адресе электронной почты лица осуществляется:

- специалистом Организации, ответственным за предоставление услуги (далее - специалист), - при обращении заявителя в Организацию;
- путем размещения информации на официальном сайте Организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальный сайт);
- путем размещения информации в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал);
- путем оформления информационных стендов (папок) в местах предоставления услуги.

Информирование по вопросам предоставления услуги осуществляется в следующих формах:

- устной (при личном обращении заявителя и/или по телефону);
- письменной (при письменном обращении заявителя посредством личного обращения, почтового отправления, электронной почты, факса);
- в форме информационных материалов в местах предоставления услуги, на официальном сайте, Едином портале.

Организация размещает на официальном сайте и информационном стенде:

- муниципальный правовой акт о закреплении муниципальных образовательных организаций, осуществляющих образовательную деятельность по образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования, за конкретными территориями (микрорайонами) города на текущий календарный год (далее - распорядительный акт о закреплении Организаций за конкретными территориями), издаваемый ежегодно не позднее 15 марта текущего календарного года;
- форму и образец заявления о зачислении в Организацию, используемого при предоставлении услуги;
- справочную информацию, в том числе информацию о месте нахождения и графике работы, справочные телефоны, адресе официального сайта, адресе электронной почты Организации, департамента образования;
- настоящий порядок.

С целью проведения организационного приема детей в 1-й класс Организация размещает на официальном сайте и информационном стенде, а также Едином портале:

- информации о количестве мест в 1-х классах не позднее 10-ти календарных дней с момента издания распорядительного акта о закреплении Организаций за конкретными территориями;
- информацию о наличии свободных мест в 1-х классах для приема детей, не проживающих на закрепленной территории, не позднее 05 июля текущего календарного года.

3.2. В случае устного обращения (лично или по телефону) заявителя, обратившегося за информацией, специалист осуществляет устное информирование в соответствии с графиком работы МБОУ лица №1. Продолжительность устного информирования не должна превышать 15-ти минут.

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

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

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок переадресуется (переводится) на другое должностное лицо или же обратившемуся лицу сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Если необходимая информация во время телефонного разговора отсутствует у специалиста, то заявителю предлагается один из следующих вариантов дальнейших действий:

- изложить обращение в письменной форме;
- назначить другое удобное для заявителя время для устного информирования.

3.3. В любое время оказания услуги заявитель имеет право на получение в МБОУ лицее №1 сведений о ходе предоставления услуги. Специалист предоставляет заявителю сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой процедуры) находится его заявление.

При обращении заявителя в МБОУ лицей №1 в письменной форме ответ на обращение заявителя направляется МБОУ лицеем №1 по почтовому адресу, адресу электронной почты или по факсу, указанному заявителем в обращении, в срок, не превышающий 30-ти календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

3.4. Информация о порядке и сроках предоставления услуги, основанная на сведениях и услугах, содержащихся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», размещенная на Едином портале, официальном сайте, предоставляется заявителю бесплатно.

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

Раздел II. Стандарт предоставления услуги

1. Наименование услуги: «Прием заявлений о зачислении в государственные и муниципальные образовательные организации субъектов Российской Федерации, реализующие программы общего образования».

2. Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего услугу, - Администрация города Сургута. Куратором Организаций, непосредственно предоставляющих услуги, является департамент образования.

Организацией, непосредственно обеспечивающей предоставление услуги, является муниципальная образовательная организация, реализующая образовательные программы начального общего, основного общего и среднего общего образования на территории муниципального образования городской округ Сургут Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, подведомственная департаменту образования. Зачисление детей осуществляется в подсистеме «Зачисление в образовательное учреждение»

государственной информационной системы Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Цифровая образовательная платформа Ханты-Мансийского автономного округа - Югры» (далее - учетная система).

3. Результат предоставления услуги: приказ Организации о зачислении или мотивированный отказ в приеме на обучение.

4. Сроки предоставления услуги.

4.1. Период приема заявлений:

4.1.1. В течение всего года (за исключением классов с углубленным изучением отдельных предметов, профильных классов) - при зачислении в порядке перевода по инициативе заявителя из другой образовательной организации, осуществляющей образовательную деятельность по программам начального общего, основного общего и среднего общего образования. В течение всего года, но не ранее завершения индивидуального отбора, - при зачислении в порядке перевода в класс с углубленным изучением отдельных предметов, профильный класс после прохождения индивидуального отбора, организованного Организацией в соответствии с постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа-Югры от 09.08.2013 № 303-п «О порядке организации индивидуального отбора при приеме либо переводе в государственные и муниципальные образовательные организации для получения основного общего и среднего общего образования с углубленным изучением отдельных учебных предметов или для профильного обучения».

4.1.2. С даты начала приема заявлений до 30 июня - при зачислении в 1 -й класс граждан, проживающих на территории, за которой закреплен МБОУ лицей №1. Прием заявлений в 1-й класс начинается не позднее 01 апреля. Дата и время начала приема заявлений о зачислении в 1-й класс устанавливается Организацией самостоятельно.

4.1.3. В период с 06 июля по 05 сентября - при зачислении в 1-й класс граждан, не проживающих на территории, за которой закреплен МБОУ лицей №1.

4.1.4. В период с 01 июня по 31 августа - при зачислении в порядке перевода в 5-й класс после завершения обучения по образовательной программе начального общего образования в общеобразовательной организации, в которой отсутствует возможность продолжения обучения по образовательной программе основного общего образования.

4.1.5. В период с 06 июля по 31 августа - при зачислении в 10-й класс после завершения обучения по образовательной программе основного общего образования (за исключением классов с углубленным изучением отдельных предметов, профильных классов). В период с 06 июля по 31 августа, но не ранее завершения индивидуального отбора, - при зачислении в 10-й класс с углубленным изучением отдельных предметов, профильный 10-й класс после завершения обучения по образовательной программе основного общего образования и прохождения индивидуального отбора, организованного МБОУ лицеем №1 в соответствии с постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 09.08.2013 № 303-п «О порядке организации индивидуального отбора при приеме либо переводе в государственные и муниципальные образовательные организации для получения основного общего и среднего общего образования с углубленным изучением отдельных учебных предметов или для профильного обучения».

Информирование обучающихся, их родителей (законных представителей) о сроках, времени, месте подачи заявлений об участии в индивидуальном отборе и процедуре индивидуального отбора осуществляется МБОУ лицеем №1 через официальный сайт,

ученические и родительские собрания, информационные стенды не позднее 30-ти календарных дней до даты начала индивидуального отбора.

С целью снижения нагрузки на учетную систему при подаче заявлений в электронной форме посредством Единого портала, уполномоченный орган исполнительной власти Ханты-Мансийского автономного округа - Югры устанавливает время начала приема заявлений о предоставлении услуги через Единый портал (в случае приема в 1-й класс). Департамент образования и МБОУ лицей №1, осуществляющие прием в 1-е классы, обеспечивают размещение информации об установленном времени начала приема заявлений на официальном портале Администрации города и официальном сайте МБОУ лицея №1 соответственно.

4.2. Сроки издания приказа о зачислении:

- в течение трех рабочих дней после завершения срока приема заявлений - в случае приема в 1-й класс по заявлениям, поданным до 30 июня (подпункт 4.1.2 пункта 4.1 раздела II настоящего порядка);

- в течение трех рабочих дней после приема заявления и представленных документов, необходимых для предоставления услуги (подпункт 6.1 пункта 6 раздела II настоящего порядка), - в случае перевода обучающегося из одной организации, осуществляющей образовательную деятельность по образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования, в другую организацию, осуществляющую образовательную деятельность по образовательным программам соответствующих уровня и направленности (образовательная организация, из которой выбыл учащийся, письменно уведомляется о номере и дате приказа о зачислении в течение трех рабочих дней с даты издания приказа о зачислении) (подпункты 4.1.1 и 4.1.4 пункта 4.1 раздела II настоящего порядка);

- в течение пяти рабочих дней после приема заявления и приложенных к нему документов, необходимых для предоставления услуги (подпункт 6.1 пункта 6 раздела II настоящего порядка), - в случае приема в 1-й класс по заявлениям, поданным в период с 06 июля по 05 сентября (подпункт 4.1.3 пункта 4.1 раздела II настоящего порядка), или приема в 10-й класс после завершения обучения по образовательной программе основного общего образования (подпункт 4.1.5 пункта 4.1 раздела II настоящего порядка).

4.3. Сроки подготовки мотивированного отказа.

В случае принятия решения об отказе на любом из этапов предоставления услуги в течение не более двух рабочих дней с момента принятия такого решения МБОУ лицей №1 направляет заявителю мотивированный отказ.

При отсутствии свободных мест в МБОУ лицей №1 заявителю сообщается о возможности обращения в департамент образования для решения вопроса о зачислении на свободные места в другую муниципальную общеобразовательную организацию.

5. Правовые основания для предоставления услуги.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), в том числе определяющих требования к административным процедурам, качеству и доступности услуги, размещен на официальном сайте МБОУ лицея №1 в разделе «Прием в учреждение».

6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги:

6.1. Документы, которые заявитель представляет самостоятельно:

а) заявление о зачислении в МБОУ лицей №1 по форме, утвержденной локальным нормативным актом лицея, или запрос, согласно единой форме на Едином портале, в случае подачи заявления посредством Единого портала (далее - заявление);

б) копия документа, удостоверяющего личность заявителя;

в) копия свидетельства о рождении ребенка или документа, подтверждающего родство заявителя;

г) копия свидетельства о рождении полнородных и неполнородных брата и (или) сестры (предоставляется в случае использования права преимущественного приема на обучение по образовательным программам начального общего образования ребенка в Организацию, в которой обучаются его полнородные и неполнородные брат и (или) сестра);

д) копия документа, подтверждающего установление опеки или попечительства (при необходимости).

В соответствии с частью 1 статьи 16 Федерального закона от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» органы опеки и попечительства дают в установленном порядке согласие на перевод детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, из одной организации, осуществляющей образовательную деятельность, в другую организацию, осуществляющую образовательную деятельность, либо на изменение формы получения образования или формы обучения до получения ими основного общего образования, а также на отчисление таких лиц, достигших пятнадцати лет, до получения ими общего образования;

е) копия документа о регистрации ребенка или поступающего по месту жительства или по месту пребывания на закрепленной территории или справку о приеме документов для оформления регистрации по месту жительства (предъявляется для приема в 1-й класс в период с даты начала приема до 30 июня текущего года);

ж) копии документов, подтверждающих право внеочередного, первоочередного приема на обучение по основным общеобразовательным программам (при наличии);

з) заключение психолого-медико-педагогической комиссии (представляется для приема на обучение по адаптированной основной образовательной программе. Заключение психолого-медико-педагогической комиссии заявитель получает в муниципальном казенном учреждении для детей, нуждающихся в психолого-педагогической и медико-социальной помощи «Центр диагностики и консультирования»);

и) аттестат об основном общем образовании установленного образца (представляется при приеме в организацию на обучение по образовательным программам среднего общего образования);

к) разрешение департамента образования на прием ребенка, не достигшего возраста шести лет шести месяцев на 01 сентября текущего года в образовательную организацию для обучения (представляется для приема в 1-й класс ребенка, не достигшего возраста шести лет шести месяцев);

л) разрешение департамента образования на прием ребенка старше восьми лет на 01 сентября текущего года в образовательную организацию для обучения (представляется для приема в 1-й класс ребенка старше восьми лет);

м) документ, подтверждающий право ребенка на пребывание в Российской Федерации (представляется иностранными гражданами и лицами без гражданства);

н) личное дело обучающегося, выданное по предыдущему месту обучения ребенка (представляется для зачисления в порядке перевода из другой образовательной организации, осуществляющей образовательную деятельность);

о) документы, содержащие информацию об успеваемости обучающегося в текущем учебном году, выданные по предыдущему месту обучения ребенка (выписка из классного журнала с текущими отметками и результатами промежуточной аттестации), заверенные печатью исходной организации и подписью её руководителя (уполномоченного им лица) (представляется для зачисления в порядке перевода из другой образовательной организации, осуществляющей образовательную деятельность).

Иностранные граждане и лица без гражданства все документы представляют на русском языке или вместе с заверенным переводом на русский язык.

При посещении МБОУ лица №1 (в том числе после приглашения, направленного в личный кабинет заявителя на Едином портале) и (или) очном взаимодействии со специалистами лица родитель (законный представитель) ребенка предъявляет оригиналы документов, копии которых указаны в подпунктах «б», «в», «г», «д», «е» пункта 6.1 раздела II настоящего порядка.

6.2. Для получения услуги документы, необходимые в соответствии с действующим законодательством, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного взаимодействия, отсутствуют.

6.3. Способы получения заявителями формы заявления о предоставлении услуги:

- на информационном стенде (папке) в МБОУ лицее №1 в месте предоставления услуги;

- при личном обращении в МБОУ лицее №1;

- на официальном сайте МБОУ лицее №1;

- на Едином портале.

6.4. Способы представления заявителем заявления, в том числе в электронной форме:

- посредством Единого портала (в личном кабинете на Едином портале в форме электронного документа);

- при личном обращении в МБОУ лицей №1;

- через операторов почтовой связи общего пользования заказным письмом с уведомлением о вручении;

6.5. В соответствии с частью 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ) 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 услуги.

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в государственные органы, иные органы местного самоуправления, организации;

- предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, за исключением случаев, если нанесение

отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

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

7.1. Обращение лица, не относящегося к категории заявителей (пункт 2 раздела I настоящего порядка).

Представление документов родителем (законным представителем) несовершеннолетнего гражданина, данные которого не указаны в заявлении.

7.2. Непредставление документа, необходимого для предоставления услуги в соответствии с подпунктом 6.1 пункта 6 раздела II настоящего порядка.

7.3. Предоставление недостоверных (искаженных) сведений, в том числе предоставление документов, не поддающихся прочтению, имеющих исправления, повреждения, не позволяющие однозначно истолковать их содержание, отсутствие необходимых подписей, печатей.

Представленные документы или сведения утратили силу.

Несоответствие документов по форме или содержанию требованиям законодательства Российской Федерации.

7.4. Несоответствие сведений, указанных в заявлении, сведениям в представленных документах, необходимых для предоставления услуги.

7.5. Поступающий уже является учащимся либо предварительно зачисленным в другую Организацию (в случае отказа учетной системы в присвоении статуса «предварительно зачислен» по причине зачисления (предварительного зачисления) ребенка в другую Организацию родителю (законному представителю) предлагается в течение двух рабочих дней с даты, указанной в приглашении, определиться с выбором образовательной организации для зачисления ребенка).

- Поступление заявления, аналогично ранее зарегистрированному заявлению, срок предоставления услуги по которому не истек на момент поступления такого заявления.

7.7. Заявление подано за пределами периода, указанного в подпункте 4.1 пункта 4 раздела II настоящего порядка.

7.8. Обращение заявителя в МБОУ лицей №1 с заявлением о зачислении на обучение по образовательной программе, не реализуемой лицеем.

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

8.1. Основания для приостановления предоставления услуги отсутствуют.

Основания для приостановления предоставления услуги законодательством Российской Федерации и законодательством Ханты-Мансийского автономного округа - Югры не предусмотрены.

8.2. Основания для отказа в предоставлении услуги:

8.2.1. Несоответствие возраста ребенка, в интересах которого действует родитель (законный представитель), требованиям действующего законодательства (ребенок не достиг возраста шести лет и шести месяцев или уже достиг возраста восьми лет на момент начала получения начального общего образования) при отсутствии разрешения департамента образования на прием ребенка в Организацию.

8.2.2. Отзыв заявления по инициативе заявителя.

8.2.3. Неявка заявителя в МБОУ лицей №1 для представления документов, необходимых для предоставления услуги, в сроки, указанные в приглашении.

8.2.4. Отсутствие в МБОУ лицее №1 свободных мест.

8.3. Заявитель вправе отказаться от получения услуги на основании письменного заявления, написанного в свободной форме, поданного одним из способов:

- при личном обращении в МБОУ лицей №1;
- посредством электронного сообщения на адрес электронной почты лица с уведомлением о доставке и с уведомлением о прочтении, отправленного с адреса электронной почты заявителя, указанного при подаче заявления (заявление на бумажном носителе, преобразованный в электронную форму путем сканирования или фотографирования с обеспечением машиночитаемого распознавания его реквизитов).

На основании поступившего заявления заявителя об отказе от предоставления услуги руководителем МБОУ лицея №1 принимается решение об отказе в предоставлении услуги. Отказ в предоставлении услуги не препятствует повторному обращению заявителя за предоставлением услуги.

9. Услуга предоставляется бесплатно.

Взимание государственной пошлины или иной платы за предоставление услуги законодательством Российской Федерации и Ханты-Мансийского автономного округа - Югры не предусмотрено.

10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги при личном обращении в МБОУ лицей №1 составляет 15 минут.

11. Срок регистрации заявления заявителя о предоставлении услуги.

Независимо от способа подачи заявления подлежат обязательной регистрации в учетной системе в следующие сроки:

- в режиме реального времени - в случае направления заявления в личном кабинете заявителя на Едином портале (заявление регистрируется автоматически без участия Организации);

- 15 минут - в случае подачи заявления при личном обращении в МБОУ лицей №1;

- один рабочий день - в случае направления заявления через операторов почтовой связи общего пользования заказным письмом с уведомлением о вручении;

12. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, к залу ожидания, местам для заполнения заявлений о предоставлении услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги.

Здание, в котором предоставляется услуга, располагается с учетом пешеходной доступности для заявителей от остановок общественного транспорта.

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

В помещениях, в которых предоставляется услуга, создаются условия для беспрепятственного доступа инвалидов к залу ожидания (холлу), условия для заполнения заявления, ознакомления со стендами (папками) с информацией о порядке оказания услуги. При предоставлении услуги соблюдаются требования, установленные Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

Места для ожидания на подачу документов оборудуются стульями, скамьями.

Места для заполнения заявления оборудуются стульями, столами, обеспечиваются образцами заявлений, писчей бумагой и канцелярскими принадлежностями в количестве, достаточном для оформления документов заявителями.

Каждое рабочее место специалиста, участвующего в предоставлении услуги, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к учетной системе в сети «Интернет» и печатающим устройствам, позволяющим своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления услуги и организовать предоставление услуги в полном объеме.

13. Показатели доступности и качества услуги:

- транспортная доступность к местам предоставления услуги;
- возможность получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- доступность информирования заявителей по вопросам предоставления услуги, в том числе о ходе предоставления услуги, в форме устного или письменного информирования, а также с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- доступность получения заявителями формы заявления о предоставлении услуги;
- бесплатность предоставления услуги и информации о процедуре предоставления услуги;
- возможность обращения за услугой различными способами, в том числе посредством Единого портала;
- возможность получения услуги своевременно и в соответствии с настоящим положением;
- возможность досудебного рассмотрения жалоб заявителей на решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление услуги;
- соблюдение специалистами, ответственными за предоставление услуги, сроков предоставления услуги;
- соблюдение максимального времени ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги;
- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении услуги и их продолжительность;
- доля удовлетворенных заявлений в общем числе поступивших заявлений о предоставлении услуги;
- отсутствие обоснованных жалоб заявителей на нарушение требований настоящего порядка;
- продолжительность взаимодействия заявителя с должностными лицами при предоставлении услуги при личном обращении, при подаче заявления о предоставлении услуги и получении подготовленных в ходе предоставления услуги документов не более 15-ти минут.

Случаи и порядок предоставления услуги в упреждающем (проактивном) режиме в соответствии с частью 1 статьи 7.3 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ настоящим порядком не предусмотрены.

14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления услуги в электронной форме.

14.1. Предоставление услуги автономным учреждением Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры» (далее - филиал МФЦ) не осуществляется (в том числе по экстерриториальному принципу).

Филиал МФЦ предоставляет заявителю бесплатный доступ к Единому portalу для подачи заявлений, документов, информации, необходимых для получения услуги в электронной форме (в любом отделении филиала МФЦ по выбору заявителя) в соответствии с законодательством Российской Федерации, регламентом работы филиала МФЦ.

14.2. Особенности предоставления услуги в электронной форме.

14.2.1. Заявитель вправе представить заявление в электронной форме посредством Единого portalа, подписанное простой электронной подписью в соответствии с законодательством Российской Федерации.

14.2.2. Состав действий, которые заявитель вправе совершить в электронной форме при получении услуги:

- получение информации о порядке и сроках предоставления услуги;
- возможность предзаполнения интерактивной формы заявления до начала предоставления услуги в соответствии с положениями подпунктов 4.1.2. и 4.1.3 пункта 4 раздела II настоящего порядка;
- получение уведомления о необходимости в установленный срок предоставить оригиналы документов, необходимых для предоставления услуги в МБОУ лицею №1;
- получение уведомлений о ходе предоставления услуги;
- получение результата предоставления услуги;
- осуществление оценки качества предоставления услуги;
- направление жалобы на решения, действия (бездействия) МБОУ лицея №1, работников МБОУ лицея №1, филиала МФЦ в порядке, установленном разделом V настоящего порядка.

14.2.3. Формирование заявления осуществляется посредством заполнения электронной формы заявления на Едином portalе без необходимости дополнительной подачи заявления в какой-либо иной форме.

На официальном portalе и Едином portalе размещаются образцы заполнения электронной формы запроса.

Прием и регистрация заявления, поданного заявителем посредством Единого portalа, осуществляется в учетной системе автоматически в режиме реального времени (участие Организации не требуется).

14.2.4. При формировании на Едином portalе заявления обеспечивается:

- возможность копирования и сохранения запроса и иных документов, необходимых для предоставления услуги;
- возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы запроса;
- сохранение ранее введенных в электронную форму запроса значений в любой момент по желанию пользователя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму запроса;
- заполнение полей электронной формы запроса до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие

информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее - единая система идентификации и аутентификации), и сведений, опубликованных на Едином портале или официальном портале, в части, касающейся сведений, отсутствующих в единой системе идентификации и аутентификации;

- возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы запроса без потери ранее введенной информации;

- возможность доступа заявителя на Едином портале к ранее поданным им запросам в течение не менее одного года, а также частично сформированных запросов - в течение не менее трех месяцев.

Раздел III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

1. Перечень административных процедур:

- прием и регистрация заявления;
- рассмотрение заявления;
- представление заявителем документов в МБОУ лицей №1;
- принятие решения;
- выдача (направление) результата.

2. Административная процедура «Прием и регистрация заявления»

2.1. Основание для начала административной процедуры: поступление в МБОУ лицей №1 заявления, поданного заявителем в сроки, установленные в подпункте 4.1 пункта 4 раздела II настоящего порядка, при личном обращении в МБОУ лицей №1, через операторов почтовой связи общего пользования заказным письмом с уведомлением о вручении.

Заявление, поданное заявителем посредством Единого портала, регистрируется в учетной системе автоматически в режиме реального времени.

2.2. Должностное лицо, ответственное за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры: руководитель МБОУ лицей №1 либо уполномоченное им лицо.

2.3. Содержание административных действий:

- прием заявления в МБОУ лицей №1;
- регистрация заявления в учетной системе (в том числе постановка заявления в очередь).

Срок выполнения: согласно пункту 11 раздела II настоящего порядка.

2.4. Критерии принятия решения: исполнение требований пункта 2 раздела I, подпункта 4.1 пункта 4 раздела II настоящего порядка.

2.5. Результат административной процедуры: заявление, зарегистрированное в учетной системе.

2.6. Способ фиксации результата административной процедуры: присвоение номера, датирование.

3. Административная процедура «Рассмотрение заявления».

3.1. Основание для начала административной процедуры: наличие заявления, зарегистрированного в учетной системе.

3.2. Должностное лицо, ответственное за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры: руководитель Организации либо уполномоченное им лицо.

3.3. Содержание административных действий, срок их выполнения:

3.3.1. Постановка в очередь заявления, поданного заявителем с Единого портала, в сроки, установленные в подпункте 4.1 пункта 4 раздела II настоящего порядка. Срок выполнения административного действия:

- один рабочий день (при зачислении в порядке перевода);
- два рабочих дня (при зачислении в 1-й, 10-й классы).

3.3.2. Подготовка и направление заявителю приглашения для представления оригиналов документов, необходимых для предоставления услуги (при наличии свободных мест), либо мотивированный отказ.

Срок выполнения административного действия:

При подаче заявления на зачисление в порядке перевода	в течение двух рабочих дней с даты постановки заявления в очередь
При подаче заявления на зачисление в первый класс на следующий учебный год, поступившего с даты начала приема заявлений по 30 июня	с 01 апреля
При подаче заявления на зачисление в 1 -й класс на следующий учебный год при приеме детей, не проживающих на закрепленной территории	в течение двух рабочих дней с даты постановки заявления в очередь, но не позднее 05 сентября
При подаче заявления на зачисление в 10-й профильный класс с углубленным изучением предмета(ов) на следующий учебный год (при условии наличия свободных мест после укомплектования Организации обучающимися, имеющими право согласно федеральному законодательству на получение общего образования соответствующего уровня и проживающими на закрепленной территории)	в течение двух рабочих дней с даты подведения итогов индивидуального отбора
При подаче заявления на зачисления в 10-й класс универсального профиля без углубленного изучения предмета(ов) на следующий учебный год	В течение двух рабочих дней с даты постановки заявления в очередь

В приглашении обязательно указываются дата и время посещения МБОУ лицея №1, адрес, номер кабинета и номер контактного телефона

Перечень документов, копии и оригиналы которых необходимо предъявить в МБОУ лицее № 1, информация о том, что на официальном сайте лицея можно предварительно ознакомиться с уставом, лицензией на осуществление образовательной деятельности, свидетельством о государственной аккредитации, с образовательными программами и другими документами, регламентирующими организацию и осуществление образовательной деятельности, права и обязанности, учащихся лицея. Форма приглашения утверждается локальным нормативным актом.

При отсутствии свободных мест:

- заявления на зачисление в 1-й класс, зачисление в порядке перевода в 5-й класс после завершения обучения по программе начального общего образования в общеобразовательной организации, в которой отсутствует возможность продолжения обучения по образовательной программе основного общего образования, на следующий учебный год находятся в очереди до 30 июня;

- заявления на зачисление в 10-й класс находятся в очереди до 01 августа;

01 июля всем заявлениям, находящимся в очереди в 1-й и 5-й классы, 01 августа всем заявлениям, находящимся в очереди в 10-й класс, направляется мотивированный отказ.

В случае появления свободного места для зачисления (в случае отчисления обучающихся, отказа в зачислении, создания дополнительных классов или мест в уже созданных классах) приглашение направляется первому в очереди заявителю в течение одного рабочего дня (при зачислении на обучение по программам начального общего образования с учетом права первоочередного/преимущественного приема в образовательную организацию, установленного законодательством Российской Федерации).

При нарушении сроков подачи заявления, указанных в подпункте 4.1 пункта 4 раздела II настоящего порядка, заявителю сообщается о возможности подачи заявления в данную Организацию или в другую муниципальную общеобразовательную организацию в сроки, указанные в подпункте 4.1 пункта 4 раздела II настоящего порядка.

3.3.3. Представление заявителем документов в МБОУ лицей №1.

При наличии уважительных причин у заявителя (командировка, отпуск, больничный лист) срок представления документов по его инициативе может быть продлен до 30-ти календарных дней (но не позднее чем за один рабочий день до начала учебного года). Для продления срока представления документов заявитель направляет на электронный адрес МБОУ лицея №1 соответствующее информационное письмо с указанием регистрационного номера заявления; фамилии, имени, отчества (при наличии) заявителя; фамилии, имени, отчества (при наличии) обучающегося; причины продления срока представления документов; срока продления приглашения.

При отсутствии документов, необходимых для приема в МБОУ лицей №1, заявителю сообщается о возможности подать заявление повторно после обеспечения наличия всех документов (подпункт 6.1 пункта 6 раздела II настоящего порядка).

3.3.4. Прием и проверка документов, выдача расписки о приеме документов:

- сверка данных, указанных в заявлении, с оригиналами предъявленных документов, проверка наличия/отсутствия оснований для отказа в предоставлении услуги;
- оформление заявления на бумажном носителе;

- регистрация документов в Журнале приема заявлений о зачислении в Организацию (далее - Журнал приема заявлений);

- ознакомление родителей (законных представителей) несовершеннолетнего гражданина / совершеннолетнего гражданина с уставом, лицензией на осуществление образовательной деятельности, свидетельством о государственной аккредитации, с образовательными программами и другими документами, регламентирующими организацию и осуществление образовательной деятельности, права и обязанности учащихся;

- подготовка и выдача заявителю уведомления о получении документов.

Срок выполнения административного действия: 15 минут (в день предоставления оригиналов документов заявителем).

3.4. Критерии принятия решения:

- наличие свободных мест;

- наличие права первоочередного или преимущественного приема на обучение по программам начального общего образования;

- исполнение требований пунктов 6, 7, 8 раздела II настоящего порядка; исполнение требований, установленных постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 09.08.2013 № 303-п «О порядке организации индивидуального отбора при приеме либо переводе в государственные и муниципальные образовательные организации для получения основного общего и среднего общего образования с углубленным изучением отдельных учебных предметов или для профильного обучения» (при приеме, либо переводе в классы с углубленным изучением предметов, профильные классы).

3.5. Результат административной процедуры:

- направление заявителю приглашения для представления оригиналов документов, необходимых для предоставления услуги, или мотивированный отказ;

- регистрация документов в Журнале приема заявлений, уведомление о приеме документов (выдача заявителю расписки о приеме документов) или мотивированный отказ.

3.6. Способ фиксации результата административной процедуры: изменение статуса заявления в учетной системе.

4. Административная процедура «Принятие решения».

4.1. Основание для начала административной процедуры: наличие в учетной системе заявления в статусе «предварительно зачислен» и документов, необходимых для предоставления услуги.

4.2. Должностное лицо, ответственное за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры: руководитель Организации.

4.3. Содержание административных действий: издание приказа о зачислении или мотивированный отказ в зачислении в Организацию.

Срок выполнения: согласно подпунктам 4.2, 4.3 пункта 4 раздела II настоящего порядка.

4.4. Критерии принятия решения:

- исполнение требований подпункта 8.2 пункта 8 раздела II настоящего порядка;

- результаты рейтинга по итогам индивидуального отбора (при приеме либо переводе в классы с углубленным изучением отдельных предметов, профильные классы).

4.5. Результат административной процедуры: издание приказа о зачислении или мотивированный отказ.

4.6. Способ фиксации результата административной процедуры: издание приказа о зачислении. Мотивированный отказ в рамках данной административной процедуры не фиксируется.

5. Административная процедура «Выдача (направление) результата».

5.1. Основание для начала административной процедуры: издание приказа о зачислении или наличие принятого решения об отказе в зачислении.

5.2. Должностное лицо, ответственное за выполнение административных действий, входящих в состав административной процедуры: руководитель Организации либо уполномоченное им лицо.

5.3. Содержание административных действий: выдача (направление) результата.

Срок выполнения:

- 01 июля - в случае направления отказа в зачислении в 1-й и 5-й классы по причине отсутствия свободных мест по заявлениям, поступившим с даты начала приема до 30 июня;

- 01 августа - в случае направления отказа в зачислении в 10-й класс по причине отсутствия свободных мест по заявлениям, поступившим с 06 по 30 июля;

- в течение трех рабочих дней - в случае направления отказа в зачислении в 1 -й класс по причине отсутствия свободных мест по заявлениям, поступившим с 06 июля по 05 сентября;

- в случае направления отказа в зачислении в 10-й класс по причине отсутствия свободных мест по заявлениям, поступившим с 01 по 31 августа;

- 31 августа - в случае приема в 1-й класс, 5-й и 10-й классы;

- в течение трех рабочих дней - в случае перевода, обучающегося из одной организации, осуществляющей образовательную деятельность по образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования, в другую организацию, осуществляющую образовательную деятельность по образовательным программам соответствующих уровня и направленности.

5.4. Критерии принятия решения: отсутствуют.

5.5. Результат административной процедуры: выдача результата заявителю посредством направления соответствующего сообщения на адрес электронной почты, указанный в заявлении; в случае подачи заявления посредством Единого портала, информация о результате также направляется в личный кабинет на Едином портале.

5.6. Способ фиксации результата административной процедуры: изменение статуса заявления в учетной системе.

6. Варианты предоставления услуги, включающие порядок ее предоставления отдельным категориям заявителей, объединенных общими признаками, в том числе в отношении результата услуги, за получением которого они обратились, а также варианты предоставления услуги, необходимые для исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах и созданных реестровых записях, для выдачи дубликата документа, выданного по результатам предоставления услуги, в том числе исчерпывающий перечень оснований для отказа в выдаче такого дубликата, а также порядок оставления заявления (запроса) заявителя о предоставлении услуги без рассмотрения, настоящим порядком не предусмотрены.

Раздел IV. Формы контроля за исполнением порядка

1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений настоящего порядка и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, а также решений, принятых (осуществляемых) специалистами, ответственными за предоставление услуги, в ходе предоставления услуги осуществляется непосредственным руководителем специалиста, ответственного за предоставление услуги.

2. Плановые проверки полноты и качества предоставления услуги проводятся в соответствии с приказом департамента образования об организации проведения плановых выездных проверок деятельности учреждений, подведомственных департаменту образования, утверждаемым ежегодно в соответствии с постановлением Администрации города Сургута от 21.11.2013 № 8480 «Об утверждении порядка осуществления контроля за деятельностью муниципальных учреждений».

3. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления услуги проводятся органом, уполномоченным на рассмотрение жалоб, в соответствии с пунктом 8 раздела V настоящего порядка:

- в случае поступления жалобы заявителя, поданной в соответствии с разделом V настоящего порядка;

- в случае если информация/сведения о нарушении специалистом, ответственным за предоставление услуги, положений настоящего порядка, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги, поступила (поступили) иным способом (в том числе в ходе текущего контроля).

4. Результаты проверок оформляются актом, в котором отмечаются выявленные недостатки (при наличии), и указываются предложения по их устранению. Акт подписывается лицами, участвующими в проведении проверки.

5. Руководитель и специалисты Организации, ответственные за осуществление административных процедур в составе предоставления услуги, несут административную ответственность за нарушение требований настоящего порядка в соответствии со статьей 9.6 Закона Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 11.06.2010 № 102-оз «Об административных правонарушениях». Персональная ответственность указанных работников закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

6. Контроль полноты и качества предоставления услуги со стороны граждан, их объединений, организаций осуществляется с использованием соответствующей информации, размещаемой на официальном портале, а также в форме письменных и устных обращений в адрес департамента образования.

Раздел V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего услугу, многофункционального центра, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников

1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления услуги Организацией, а также ее должностными лицами.

2. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги, регулируется:

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

- постановлением Администрации города от 09.02.2021 № 906 «Об утверждении порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления города Сургута и их должностных лиц, муниципальных служащих».

3. Жалоба подается в Организацию в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

Жалоба в письменной форме направляется по почте, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

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

Жалоба в электронной форме направляется посредством электронной почты, официального портала, Единого портала, а также посредством 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 (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно- телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Жалоба должна содержать:

- наименование Организации, ее должностного лица, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Организации, ее должностного лица;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Организации, ее должностного лица. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5. Возможность подачи жалобы через представителя заявителя законодательными или иными нормативными правовыми актами не установлена.

6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Организацией, в месте предоставления услуги (в месте, где заявитель подавал заявление на получение услуги, либо в месте, где заявителем получен результат услуги).

Время приема жалоб должно совпадать с графиком (режимом) работы Организации.

7. Прием жалоб в письменной форме осуществляется филиалом МФЦ в секторах информирования и ожидания филиала МФЦ и его структурных подразделений.

Время приема жалоб должно совпадать с графиком (режимом) работы филиала МФЦ.

8. Жалоба на решения и действия (бездействие) Организации, ее должностного лица рассматривается руководителем Организации. Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя Организации рассматривается директором департамента образования (либо лицом, исполняющим его обязанности).

9. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в соответствии с требованиями пункта 8 раздела V настоящего порядка, указанный орган, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации, направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

10. В случае если через филиал МФЦ подается жалоба на решение и действия (бездействие) Организации, ее должностного лица филиал МФЦ обеспечивает ее передачу в Организацию в порядке и сроки, которые установлены соглашением между Администрацией города и филиалом МФЦ.

11. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении услуги;
- нарушение срока предоставления услуги;
- требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги;

- отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги;

- отказ в предоставлении 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- требование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления услуги;

- приостановление предоставления 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- требование у заявителя, при предоставлении услуги, документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

12. Заявитель вправе запрашивать и получать в Организации информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, если в указанных информации и документах не содержатся сведения, составляющие охраняемую федеральным законом тайну.

13. В Организации определяются ответственные за рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

- прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями раздела V настоящего порядка;

- направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктами 8, 9 раздела V настоящего порядка.

14. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб (пункт 8 раздела V настоящего порядка), незамедлительно направляют соответствующие материалы в органы прокуратуры.

15. Уполномоченные организации, филиал МФЦ обеспечивают:

- оснащение мест приема жалоб;

- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Организаций, их должностных лиц посредством размещения информации на стендах в местах предоставления услуги, на официальном портале, на Едином портале;

- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Организаций, их должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

Организации обеспечивают формирование и представление ежеквартально в департамент образования, а департамент образования в свою очередь заместителю Главы города, курирующему социальную сферу, отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

16. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего за днем ее поступления рабочего дня. Жалоба рассматривается в течение 15-ти рабочих дней со дня ее регистрации.

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

17. По результатам рассмотрения жалобы, в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, уполномоченный на её рассмотрение орган, должностное лицо принимает решение об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта, уполномоченного на ее рассмотрение органа, должностного лица.

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

18. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 17 раздела V настоящего порядка, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае, если жалоба была направлена посредством системы досудебного обжалования, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

19. В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю, указанном в пункте 18 раздела V настоящего порядка, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения услуги.

20. В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю, указанном в пункте 19 раздела V настоящего порядка, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

21. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

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

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

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

- в случае признания жалобы, обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата услуги;

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

22. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом, указанным в абзаце втором пункта 21 раздела V настоящего порядка.

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 уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

23. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, должностное лицо отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

- подача жалобы лицом, не относящимся к категории заявителей;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями раздела V настоящего порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

24. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, должностное лицо вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

25. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, должностное лицо сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы.

26. Все решения и действия (бездействие) Организации, должностных лиц при предоставлении услуги заявитель вправе оспорить в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.