



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
ГОРОД ОЛЕНЕГОРСК С ПОДВЕДОМСТВЕННОЙ ТЕРРИТОРИЕЙ
МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 19.01.2022

№ 26

г. Оленегорск

**Об утверждении Административного регламента по предоставлению
муниципальной услуги «Зачисление в образовательную организацию
дополнительного образования»**

В целях приведения муниципальных правовых актов в соответствие с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Администрации города Оленегорска от 27.02.2020 № 185 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования город Оленегорск с подведомственной территорией», руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом муниципального округа город Оленегорск с подведомственной территорией Мурманской области, принятым решением Совета депутатов города Оленегорска с подведомственной территорией от 05.10.2021 № 01-22рс, **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Зачисление в образовательную организацию дополнительного образования».

2. Признать утратившими силу следующие постановления Администрации города Оленегорска:

- от 11.09.2014 № 282 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Зачисление в образовательную организацию дополнительного образования»;

- от 15.01.2016 № 13 «О внесении изменений в административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Зачисление в образовательную организацию дополнительного образования», утвержденный постановлением Администрации города Оленегорска от 11.09.2014 № 282»;

- от 17.06.2016 № 274 «О внесении изменений в административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Зачисление в образовательную организацию дополнительного образования», утвержденный постановлением Администрации города Оленегорска от 11.09.2014 № 282»;

- от 02.03.2018 № 165 «О внесении изменений в Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Зачисление в образовательную организацию дополнительного образования» утвержденный постановлением Администрации города Оленегорска от 11.09.2014 № 282»;

- от 31.01.2019 № 39 «О внесении изменений в Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Зачисление в

образовательную организацию дополнительного образования» утвержденный постановлением Администрации города Оленегорска от 11.09.2014 № 282».

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Заполярная руда» и сетевом издании GAZETAZAPRUDA в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: GAZETAZAPRUDA.RU.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

**Заместитель главы
Администрации города**

Л.Ф. Орлова

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации города
Оленегорска от 19.01.2022 № 26

**Административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги
«Зачисление в образовательную организацию дополнительного образования»**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

1.1.1. Настоящий административный регламент (далее - Регламент) устанавливает процедуру и стандарт предоставления муниципальной услуги «Зачисление в образовательную организацию дополнительного образования» (далее - муниципальная услуга), разработан в целях повышения качества исполнения и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей

Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются физические лица – родители (законные представители) детей в возрасте от 5 до 18 лет, проживающих на территории муниципального округа город Оленегорск с подведомственной территорией Мурманской области (далее – заявители), либо уполномоченные представители заявителей, в установленном законодательством порядке.

1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления муниципальной услуги

1.3.1 Информирование о предоставлении муниципальной услуги осуществляется работником образовательной организации дополнительного образования (далее – ООДО), ответственным за организацию и предоставление муниципальной услуги (далее – работник ООДО) на личном приеме, по телефону, с использованием средств почтовой связи, электронной почты.

Информация о предоставлении муниципальной услуги размещается на официальном сайте ООДО, на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального округа город Оленегорск с подведомственной территорией Мурманской области (olenegorsk.gov-murman.ru) (далее - официальный сайт ОМС), Едином портале государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru) (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг), интернет-портале «Государственные и муниципальные услуги Мурманской области» (www.51gosuslugi.ru) (далее - региональный портал) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте Комитета по образованию Администрации муниципального округа город Оленегорск с подведомственной территорией Мурманской области (далее – Комитет) (edu-ol.ru), в газете «Заполярная руда».

Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется также Муниципальным автономным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципального образования город Оленегорск с подведомственной

территорией Мурманской области (далее - МФЦ) в соответствии с соглашением о взаимодействии, заключенным между МФЦ и Комитетом.

Работники ООДО проводят информирование по процедуре предоставления муниципальной услуги в двух формах: устное (лично или по телефону) и письменное (по письменному запросу заявителей, в том числе, в электронной форме).

Работники МФЦ проводят информирование по процедуре предоставления муниципальной услуги в устной форме (лично или по телефону).

Работники ООДО, МФЦ информируют Заявителя о возможных способах получения муниципальной услуги:

- через ООДО;
- через МФЦ;
- посредством почтовых или электронных отправлений.

1.3.2. Место нахождения и график работы, справочные телефоны, в том числе номер телефона-автоинформатора, адрес официального сайта, адрес электронной почты (далее – справочная информация) ООДО, их отделов, размещены на информационном стенде в месте предоставления услуги (далее – информационный стенд), на официальном сайте ОМС, на официальном сайте Комитета в сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - федеральный реестр) и на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на региональном портале в сети «Интернет».

Справочная информация о МФЦ размещена на информационном стенде, на официальном сайте МФЦ <http://olenegorsk.mfc51.ru>, а также на официальном сайте ОМС, в федеральном реестре и на Едином портале государственных и муниципальных услуг в сети «Интернет».

1.3.3. При невозможности работника ООДО, МФЦ, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Индивидуальное письменное информирование осуществляется работником ООДО, ответственным за предоставление муниципальной услуги, при наличии письменного заявления путем личного представления, либо направленного посредством почтового отправления, либо в электронной форме в ООДО.

Письменное информирование осуществляется при получении обращения заинтересованного лица о предоставлении письменной консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги.

Письменный ответ Заявителю предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя. Ответ подписывает руководитель ООДО (или должностное лицо, исполняющее его обязанности на период его отсутствия).

Ответ заявителю направляется в письменной форме не позднее 10 дней со дня поступления заявления по почтовому адресу либо электронному адресу, указанному в запросе. Кроме того, ответ дается по факсу или по электронной почте, если просьба об этом содержится в заявлении.

1.3.4. В случае, если подготовка ответа требует уточнения путем направления соответствующих запросов в иные уполномоченные органы (организации) либо дополнительных консультаций, по решению руководителя

ООДО (или должностного лица, исполняющего его обязанности на период его отсутствия), срок рассмотрения письменных обращений продлевается на срок не более 30 дней, с письменным уведомлением в течение одного рабочего дня заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

1.3.5. На официальном сайте ОМС размещаются:

- тексты нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- текст Регламента с приложениями;
- порядок информирования о порядке предоставления муниципальной услуги.

1.3.6. При информировании о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону Заявителю предоставляется информация о графике приема работника ООДО, ответственного за предоставление муниципальной услуги, адрес ООДО, требования к оформлению письменного обращения.

1.3.7. При осуществлении консультирования при личном обращении работник ООДО, ответственный за предоставление муниципальной услуги, работник МФЦ представляется, называя наименование органа, должность, свои фамилию, имя, отчество; дает ответы на задаваемые заявителем вопросы; ведет разговор в вежливой и корректной форме, лаконично, по существу вопроса; информирует заявителя о невозможности предоставления сведений, если поставленные им вопросы не входят в компетенцию данных специалистов и разъясняют ему право обратиться в орган, в компетенцию которого входят ответы на поставленные вопросы.

При ответе на телефонные звонки и при устном обращении работник ООДО, ответственный за предоставление муниципальной услуги, работник МФЦ дает ответ заявителю в пределах своей компетенции. Максимальное время индивидуального устного консультирования не должно превышать 5 минут.

В случае если работник ООДО, МФЦ, ответивший на звонок, не может сам ответить на поставленные вопросы и не знает, кто мог бы представить исчерпывающую информацию по существу, он предлагает позвонившему оставить свой номер телефона чтобы перезвонить ему через 30 минут, в течение которых необходимо найти ответы на поставленные вопросы. Если обратившийся оставил свой номер телефона, работник ООДО, МФЦ, разговаривавший с ним, обязан в течение не более 30 минут перезвонить и предоставить информацию по существу обращения.

Если работник ООДО, ответственный за предоставление муниципальной услуги, работник МФЦ, не может самостоятельно дать ответ на поставленный вопрос, либо подготовка ответа требует продолжительного времени, он обязан предложить Заявителю выбрать один из вариантов дальнейших действий:

- изложить суть обращения в письменной форме;
- обратиться в иное удобное для заявителя время для консультации;
- получить необходимую консультацию в двухдневный срок по контактному телефону, указанному заявителем.

1.3.8. Предоставляемая информация о муниципальной услуге является открытой и общедоступной.

Информация предоставляется по следующим вопросам:

- о процедуре предоставления муниципальной услуги;
- о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- о сроках приема и выдачи (направления) документов;

- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.3.9. Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в печатных средствах массовой информации, размещения информации на информационных стендах, размещенных в ООДО, на официальном сайте ОМС, на официальном сайте Комитета, на Едином портале государственных и муниципальных услуг и региональном портале.

1.3.10. Заявитель с учетом графика (режима) работы ООДО с момента представления заявления и необходимых документов имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его заявления и документов при помощи телефонной связи, сети «Интернет», электронной почты.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

«Зачисление в образовательную организацию дополнительного образования».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Муниципальную услугу предоставляет муниципальное учреждение дополнительного образования «Центр внешкольной работы».

2.2.2. Организационные мероприятия при предоставлении муниципальной услуги в части приема заявления и прилагаемых документов, выдаче расписки в приеме документов, регистрации и учете обращений заявителей, выдаче результата муниципальной услуги выполняет также МФЦ.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

- принятие решения о зачислении ребенка заявителя в ООДО в форме приказа ООДО;
- принятие решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги по форме, установленной в Приложении № 5 к настоящему Регламенту, с указанием причины отказа.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги составляет 10 рабочих дней со дня поступления заявления и документов в ООДО.

2.4.2. Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги:

- при личном обращении в ООДО или МФЦ - не более 15 минут в день обращения заявителя;
- при направлении заявления и документов по почте, в том числе в электронном виде посредством электронной почты - в день поступления.

2.4.3. Результат предоставления муниципальной услуги выдается (направляется по почте, в том числе по электронной почте) заявителю в течение 1 рабочего дня со дня принятия решения, указанного в подразделе 2.3 раздела 2 настоящего Регламента.

2.4.4. В случае представления заявления и необходимых документов через МФЦ срок, указанный в пункте 2.4.2 подраздела 2.4 раздела 2 настоящего Регламента, исчисляется со дня передачи МФЦ заявления и документов, указанных в пункте 2.6.1 подраздела 2.6 раздела 2 настоящего Регламента (при их наличии), в ООДО.

При наличии в заявлении указания о выдаче результата предоставления муниципальной услуги через МФЦ, ООДО обеспечивает передачу документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги в МФЦ, для

выдачи заявителю, не позднее 1-го рабочего дня со дня принятия решения о предоставлении муниципальной услуги.

МФЦ осуществляет выдачу документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги в течение 1 рабочего дня со дня его получения от ООДО.

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

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования) размещен на официальном сайте ОМС, в федеральном реестре и на Едином портале государственных и муниципальных услуг в сети «Интернет».

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для получения муниципальной услуги заявитель предоставляет в ООДО, МФЦ:

- письменное заявление в соответствии с примерной формой (Приложение № 2 к настоящему Регламенту);
- документ, удостоверяющий личность заявителя для предъявления;
- документ, подтверждающий родство заявителя (или законность представления прав ребенка) для предъявления;
- свидетельство о рождении (паспорт) ребенка (копия);
- медицинскую справку об отсутствии противопоказаний к занятиям соответствующим видом спорта по дополнительным общеобразовательным программам в области физической культуры и спорта.

Лица, представляющие интересы заявителей, дополнительно предоставляют документ, подтверждающий полномочия на представление интересов.

2.6.2. Родители (законные представители) ребенка, являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, дополнительно предъявляют документ, подтверждающий право заявителя на пребывание в Российской Федерации.

2.6.3. Иностранные граждане и лица без гражданства, в том числе соотечественники за рубежом, все документы представляют на русском языке или вместе с заверенным в установленном порядке переводом на русский язык.

2.6.4. Заявление и документы предоставляются в ООДО, МФЦ посредством личного обращения заявителя.

Копии предъявляемых при приеме документов хранятся в ООДО на время обучения ребенка.

2.6.5. Требование предоставления других документов в качестве основания для приема детей в ООДО не допускается.

2.6.6. Запрещается требовать от заявителя:

- 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, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области и муниципальными правовыми актами, находятся в ОО, предоставляющего муниципальную услугу, органов местного

самоуправления и (или) подведомственных органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.7.1. Основания для отказа в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, предоставленных лично или по почте, не установлены.

Основания для приостановления муниципальной услуги не установлены.

2.7.2. Основанием для отказа в приеме к рассмотрению документов, поступивших в электронном виде, является:

- отсутствие электронной подписи;
- если в результате проверки простой или усиленной квалифицированной электронной подписи выявлено несоблюдение установленных Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» условий признания ее действительности;
- наличие повреждений файла, не позволяющих получить доступ к информации, содержащейся в документе, средствами программного обеспечения, находящегося в свободном доступе.

2.7.3. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- отсутствуют необходимые для принятия решения документы, перечисленные в пунктах 2.6.1 - 2.6.3 подраздела 2.6 раздела 2 настоящего Регламента или выявление в представленных документах недостоверной, искаженной или неполной информации, в том числе представление заявителем документов, срок действительности которых истек;
- заявитель не является родителем, опекуном, попечителем и иным законным представителем или уполномоченным ими лицом;
- возраст ребенка заявителя не соответствует возрастным критериям, указанным в подразделе 1.2 раздела 1 настоящего Регламента;
- наличие медицинских противопоказаний;
- отсутствие в ООДО свободных мест в группах (объединениях), обучающихся, занимающихся по выбранной заявителем дополнительной общеобразовательной программе.

2.8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания

Муниципальная услуга и информация о ней предоставляются бесплатно.

2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

2.9.1. В здании ООДО, МФЦ обеспечивается свободный доступ заявителей, комфортные условия для подачи запроса и получения информации.

Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской).

ООДО, МФЦ обеспечивают инвалидам, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников:

- условия для беспрепятственного доступа к объектам и предоставляемым в них услугам;

- возможность самостоятельного или с помощью сотрудников, предоставляющих услуги, передвижения по территории, на которой расположены объекты, входа в такие объекты и выхода из них;
- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом на объекты, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью сотрудников, предоставляющих услуги;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах;
- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- допуск на объекты собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;
- оказание сотрудниками, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объектов наравне с другими лицами.

2.9.2. Парковочные места у зданий ООДО, МФЦ не предусмотрены.

2.9.3. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этой цели помещениях.

Помещения для работников, осуществляющих предоставление муниципальной услуги, должны снабжаться табличками с указанием номера кабинета, фамилий, имен, отчеств работников ООДО, МФЦ, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

2.9.4. На информационных стендах, находящихся в ООДО, МФЦ, размещаются следующие информационные материалы:

- график работы, номера телефонов, адрес электронной почты, официального сайта в сети «Интернет»;
- форма заявления на предоставление муниципальной услуги;
- настоящий Регламент.

При изменении информации по предоставлению муниципальной услуги осуществляется ее обновление.

2.9.5. Места ожидания оборудуются стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении.

2.9.6. Места приема заявителей должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам и должны быть оборудованы:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- стендами для ознакомления заявителей с информационными материалами;
- стульями (кресельными секциями) для ожидания в очереди;
- столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями (писчая бумага, ручки) для осуществления необходимых записей, оформления письменных обращений;
- напольными и (или) настенными вешалками для верхней одежды.

Заявителям обеспечивается свободный доступ к туалетам.

2.9.7. Для организации взаимодействия с заявителями помещения МФЦ делятся на следующие функциональные секторы (зоны):

- сектор информирования и ожидания;
- сектор приема Заявителей.

Сектор информирования и ожидания включает в себя:

- информационные стенды, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения муниципальной услуги;
- не менее одного окна (иного специально оборудованного рабочего места), предназначенного для информирования Заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги;
- программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ Заявителей к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций);
- стулья, скамьи (банкетки) и столы (стойки) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- электронную систему управления очередью.

Сектор приема заявителей, оборудованный окнами для приема и выдачи документов, оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности специалиста МФЦ, осуществляющего прием и выдачу документов.

На входе в МФЦ оборудуются информационные таблички, содержащие полное наименование учреждения, а также информацию о режиме его работы.

Помещения МФЦ, предназначенные для работы с заявителями, располагаются на нижних этажах здания и имеют отдельный вход.

В помещениях МФЦ организуются бесплатные туалеты для посетителей.

Помещения МФЦ в соответствии с законодательством Российской Федерации должны отвечать требованиям пожарной, санитарно-эпидемиологической безопасности, а также должны быть оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой кондиционирования воздуха, иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание Заявителей.

2.9.8. Инвалидам, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников обеспечиваются:

- 1) условия беспрепятственного доступа к объектам и предоставляемым в них услугам;
- 2) возможность самостоятельного или с помощью сотрудников, предоставляющих услуги, передвижения по территории, на которой расположены объекты, входа в такие объекты и выхода из них;
- 3) возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом на объекты, в том числе с использованием кресла - коляски и при необходимости с помощью сотрудников, предоставляющих услуги;
- 4) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах;
- 5) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- 6) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск

сурдопереводчика

и тифлосурдопереводика;

7) допуск на объекты собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

8) оказание сотрудниками, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объектов наравне с другими лицами.

2.9.9. Указанные в пункте 2.9.8 подраздела 2.9 раздела 2 настоящего Регламента пп. 1), 2), 3), 5), 8) обеспечиваются в МФЦ для маломобильных групп населения, включая инвалидов использующих кресла-коляски.

2.10. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

2.10.1. Состав показателей доступности и качества предоставления муниципальной услуги подразделяется на две группы: количественные и качественные.

2.10.2. В группу количественных показателей доступности входят:

- время ожидания предоставления муниципальной услуги;
- график работы ООДО.

2.10.3. В число качественных показателей доступности предоставляемой муниципальной услуги входят:

- правдивость (достоверность) информации о предоставляемой муниципальной услуге;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

2.10.4. В группу количественных показателей оценки качества предоставляемой муниципальной услуги входят:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- количество обоснованных жалоб.

2.10.5. К качественным показателям оценки качества предоставляемой муниципальной услуги относятся:

- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);
- качество результатов труда работников (профессиональное мастерство).

2.10.6. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги и их значения приведены в Приложении № 5 к настоящему Регламенту.

2.11. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги

Бланк заявления предоставляется заявителю в ООДО, МФЦ.

3. Административные процедуры

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

3.1.1. Прием и регистрация заявления и приложенных к нему документов для предоставления муниципальной услуги.

3.1.2. Принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги.

3.1.3. Издание приказа о зачислении ребенка заявителя в ООДО (выдача (направление) заявителю решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги).

3.1.4. Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

3.2. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление в ООДО, МФЦ заявления и документов, указанных в пункте 2.6.1 - 2.6.3 подраздела 2.6 раздела 2 настоящего Регламента.

3.3. Прием и регистрация заявления и приложенных к нему документов для предоставления муниципальной услуги

3.3.1. При обращении заявителя в ООДО, работник ООДО, ответственный за прием заявления и приложенных к нему документов:

- устанавливает личность заявителя или его законного представителя путем проверки документа, удостоверяющего личность и (или) документов, подтверждающих полномочия представителя, а также документов, удостоверяющих личность ребенка;

- проверяет правильность заполнения заявления, удостоверяясь, что фамилия, имя, отчество, место жительства заявителя указаны полностью. В случае отсутствия заполненного заявления, предлагает заявителю заполнить заявление по соответствующей форме (Приложение № 2 к настоящему Регламенту) или по просьбе заявителя оказывает помощь в заполнении заявления, проверяет точность заполнения заявления;

- проверяет наличие всех необходимых документов, указанных в пункте 2.6.1 - 2.6.3 подраздела 2.6 раздела 2 настоящего Регламента, и их надлежащее оформление и по итогам проверки:

- знакомит заявителя с Уставом ООДО и документами, регламентирующими организацию образовательного процесса;

- формирует личное дело ребенка заявителя и передает его работнику ОДО, ответственному за регистрацию заявления и приложенных к нему документов, подготовку проекта приказа о зачислении в ООДО (либо проекта решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги).

Работник ООДО, ответственный за регистрацию заявления и приложенных к нему документов, подготовку проекта приказа о зачислении в ООДО (либо проекта решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги) вносит в Журнал регистрации заявлений (Приложение № 1 к настоящему Регламенту) запись о приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

3.3.2. При обращении заявителя в МФЦ, работник МФЦ, ответственный за прием и регистрацию обращений, заявлений граждан:

- устанавливает личность заявителя или его законного представителя путем проверки документа, удостоверяющего личность и (или) документов, подтверждающих полномочия представителя, а также документов, удостоверяющих личность ребенка;

- проверяет правильность заполнения заявления, удостоверяясь, что фамилия, имя, отчество, место жительства заявителя указаны полностью. В случае отсутствия заполненного заявления, предлагает заявителю заполнить заявление по соответствующей форме (Приложение № 2 к настоящему Регламенту) или по просьбе заявителя оказывает помощь в заполнении заявления, проверяет точность заполнения заявления;

- проверяет наличие всех необходимых документов, указанных в пункте 2.6.1 - 2.6.3 подраздела 2.6 раздела 2 настоящего Регламента, и их надлежащее оформление;

- регистрирует заявление и документы в журнале приема заявлений граждан;
- выдает расписку о приеме заявления и необходимых документов;

- передает полученные от заявителя документы работнику ООДО, ответственному за прием заявления и приложенных к нему документов, в течение 3-х рабочих дней.

Максимальный срок выполнения действий – 3 рабочих дня.

3.3.3. В случае поступления в ООДО заявления и документов в электронной форме работник ООДО, ответственный за прием и регистрацию документов, в том числе поступивших в электронной форме, в течение одного рабочего дня выполняет следующие действия:

1) проверяет правильность заполнения заявления, удостоверяясь, что фамилия, имя, отчество, место жительства заявителя указаны полностью;

2) проверяет наличие всех необходимых документов, указанных в пункте 2.6.1 - 2.6.3 подраздела 2.6 раздела 2 настоящего Регламента, и их надлежащее оформление;

2) направляет заявителю уведомление, содержащее входящий регистрационный номер и дату получения заявления и прилагаемых к нему документов, а также перечень наименований файлов, представленных в форме электронных документов, с указанием их объема;

3) проверяет наличие оснований для отказа в приеме документов, указанных в пункте 2.7.2 подраздела 2.7 раздела 2 настоящего Регламента.

При наличии оснований для отказа в приеме документов, указанных в пункте 2.7.2 подраздела 2.7 раздела 2 настоящего Регламента, не позднее пяти рабочих дней со дня представления заявления работник ООДО, ответственный за прием и регистрацию документов, в том числе поступивших в электронной форме, направляет заявителю на указанный в заявлении адрес электронной почты (при наличии) заявителя или иным указанным в заявлении способом уведомление с указанием допущенных нарушений требований, в соответствии с которыми должно быть представлено заявление.

В случае отсутствия оснований для отказа в приеме документов, указанных в пункте 2.7.2 подраздела 2.7 раздела 2 настоящего Регламента, работник ООДО, ответственный за прием и регистрацию документов, в том числе поступивших в электронной форме:

1) регистрирует заявление и документы, формирует уведомление о приеме заявления и документов;

2) вносит в Журнал регистрации заявлений запись о приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

3) отправляет уведомление о приеме заявления и документов заявителю;

4) распечатывает заявление и документы и выполняет дальнейшие действия в соответствии с административными процедурами, указанными в настоящем Регламенте.

Максимальный срок выполнения действий - 1 рабочий день.

Возможность приема заявления и документов (а также жалоб при досудебном (внесудебном) обжаловании решений, действий (бездействия)) в электронной форме в МАУ «МФЦ» отсутствует.

3.3.4. В случае направления заявления и документов в электронной форме заявитель в пятидневный срок со дня направления ему уведомления о приеме заявления и документов представляет в ООДО оригиналы документов, обязанность по предоставлению которых возложена на заявителя.

3.4. Принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) муниципальной услуги

Основанием для начала исполнения административной процедуры является регистрация заявления в Журнале регистрации заявлений.

Работник ООДО, ответственный за регистрацию заявления и приложенных к нему документов, подготовку проекта приказа о зачислении в ОДО (либо проекта решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги):

- подготавливает проект приказа о зачислении ребенка заявителя в ООДО (при отсутствии оснований для отказа заявителю в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 2.7.3 подраздела 2.7 раздела 2 настоящего Регламента, и замечаний к документам, содержащимся в личном деле ребенка заявителя);

- подготавливает проект решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги (Приложение № 3 к настоящему Регламенту) в двух экземплярах и ставит на нем свою личную подпись и дату (при наличии оснований для отказа заявителю в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 2.7.3 подраздела 2.7 раздела 2 настоящего Регламента);

- передает проект приказа о зачислении ребенка заявителя в ООДО либо личное дело ребенка заявителя с проектом решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги для рассмотрения и подписания руководителю ООДО (в его отсутствие – уполномоченному должностному лицу).

Максимальный срок выполнения действий – 3 рабочих дня.

3.5. Издание приказа о зачислении ребенка заявителя в ООДО (выдача (направление) заявителю решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги)

Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение руководителем ООДО (в его отсутствие – уполномоченным должностным лицом) проекта приказа о зачислении ребенка в ООДО либо личного дела ребенка заявителя с проектом решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.5.1. Руководитель ООДО (в его отсутствие – уполномоченное должностное лицо) в течение 1 рабочего дня со дня получения проекта приказа о зачислении ребенка в ООДО либо личного дела ребенка заявителя с проектом решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги проверяет документы личного дела ребенка заявителя, проставляет личную подпись и дату на проекте решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги либо подписывает приказ о зачислении ребенка в объединение дополнительного образования ООДО и передает:

- приказ о зачислении ребенка в ООДО либо решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги делопроизводителю;

- личное дело ребенка заявителя работнику ООДО, ответственному за регистрацию заявления и приложенных к нему документов, подготовку проекта приказа о зачислении в ООДО (либо проекта решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги).

3.5.2. Делопроизводитель, в день получения подписанного приказа о зачислении ребенка в ООДО или решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги от руководителя ООДО (в его отсутствие – уполномоченного должностного лица):

- регистрирует приказ о зачислении ребенка в ООДО в Журнале регистрации приказов по основной деятельности и передает его работнику ООДО, ответственному за регистрацию заявления и приложенных к нему документов, подготовку проекта приказа о зачислении в ООДО (либо проекта решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги);

- регистрирует решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги в

журнале исходящей корреспонденции и один экземпляр выдает (направляет) заявителю способом, указанным заявителем в заявлении.

3.5.3. Работник ООДО, ответственный за регистрацию заявления и приложенных к нему документов, подготовку проекта приказа о зачислении в ООДО (либо проекта решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги) в течение 3-х рабочих дней со дня получения личного дела ребенка заявителя от руководителя ООДО (в его отсутствие - уполномоченного должностного лица) и зарегистрированного приказа о зачислении ребенка в ООДО от делопроизводителя:

- вносит дату и регистрационный номер приказа о зачислении ребенка заявителя в ООДО или дату отказа в предоставлении муниципальной услуги заявителю в Журнал регистрации заявлений о зачислении ребенка в объединение дополнительного образования ООДО (Приложение № 1 к настоящему Регламенту);
- размещает приказ о зачислении ребенка в ООДО на информационном стенде ООДО.

3.6. Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах

3.6.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление от заявителя в произвольной форме заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

Заявление может быть подано заявителем одним из следующих способов:

- лично или через уполномоченного представителя;
- почтой.

Также заявление о выявленных опечатках и (или) ошибках может быть подано в МФЦ Заявителем лично или через уполномоченного представителя, а также в электронной форме через Единый портал государственных и муниципальных услуг или Региональный портал, а также с использованием официального сайта МФЦ <http://olenegorsk.mfc51.ru>, с момента реализации технической возможности.

Установить ООДО уполномоченным органом, осуществляющим исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

3.6.2. Работник, ответственный за предоставление муниципальной услуги, рассматривает заявление, представленное заявителем, и проводит проверку указанных в заявлении сведений в срок, не превышающий 2 рабочих дней с даты регистрации соответствующего заявления.

3.6.3. Критерием принятия решения по административной процедуре является наличие или отсутствие таких опечаток и (или) ошибок.

3.6.4. В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах работник, ответственный за предоставление муниципальной услуги, осуществляет исправление и замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента регистрации соответствующего заявления.

3.6.5. В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, работник, ответственный за предоставление муниципальной услуги, письменно сообщает Заявителю об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента регистрации соответствующего заявления.

3.6.6. Результатом административной процедуры является выдача (направление) Заявителю исправленного взамен ранее выданного документа,

являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, или сообщение об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля

Контроль за предоставлением ООДО муниципальной услуги осуществляет руководитель Комитета.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами настоящего Регламента, осуществляется соответственно, руководителем ОДО (в его отсутствие – уполномоченным должностным лицом), директором МФЦ (в его отсутствие – уполномоченным должностным лицом) в виде плановых и внеплановых проверок.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок

При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

Внеплановая проверка проводится по конкретному обращению заявителя. Плановые проверки проводятся не чаще чем 1 раз в год и не реже чем 1 раз в три года.

4.3. Ответственность должностных лиц муниципального учреждения

Работники ООДО, работники МФЦ, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за организацию работы по исполнению муниципальной услуги в соответствии с настоящим Регламентом.

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.4.1. Проверки проводятся комиссией, созданной приказом руководителя ООДО, директором МФЦ, руководителем Комитета. Сроки и порядок проверки указываются в приказе. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.4.2. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций путем направления в адрес Комитета, ООДО, МФЦ:

- предложений о совершенствовании нормативных правовых актов, регламентирующих порядок предоставления муниципальной услуги;
- сообщений о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе должностных лиц, сотрудников, ответственных за предоставление муниципальной услуги;
- жалоб по фактам нарушения работниками ООДО, работниками МФЦ, ответственными за предоставление муниципальной услуги, прав, свобод или законных интересов граждан.

4.4.3. Проведение мониторинга применения настоящего Регламента осуществляется ООДО, предоставляющими муниципальную услугу, Комитетом.

С учетом результатов мониторинга применения настоящего Регламента, проводимого в постоянном режиме, Комитет инициирует процедуру внесения изменений в настоящий Регламент.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц

5.1. Досудебное (внесудебное) обжалование

5.1.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования в порядке, установленном статьей 11.2 «Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы» Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», являются решения, действия (бездействие) работников и руководителя ООДО, ООДО, работников и руководителя МФЦ, МФЦ, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений, действий (бездействия):

- работников ООДО, обратившись с жалобой к руководителю ООДО;
- работников МФЦ, обратившись с жалобой к руководителю МФЦ;
- руководителя ООДО, руководителя МФЦ, ООДО, МФЦ, обратившись с жалобой к Главе города Оленегорска (в его отсутствие – исполняющему обязанности Главы города Оленегорска в соответствии с Уставом муниципального округа город Оленегорск с подведомственной территорией Мурманской области (далее – и.о. Главы города).

Жалоба может быть подана письменно при личном обращении заявителя, направлена по почте, через МФЦ или в электронной форме через виртуальную приемную на официальном сайте ОМС, с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг или регионального портала, а также с использованием официального сайта МФЦ <http://olenegorsk.mfc51.ru>.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) в отношении работников ООДО, ответственных за предоставление муниципальной услуги, является поступление жалобы на имя руководителя ООДО.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) в отношении работников МФЦ, ответственных за предоставление муниципальной услуги, является поступление жалобы на имя руководителя МФЦ.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) руководителя ООДО, руководителя МФЦ, МФЦ, ООДО является поступление жалобы на имя Главы города Оленегорска (в его отсутствие – и.о. Главы города).

5.1.2. Жалобу рекомендуется составлять по форме, указанной в приложении № 4 к настоящему Регламенту, которая должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, или должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, работника МФЦ;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, или должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, работника МФЦ.

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

Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений. Поступившая жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа работника МФЦ, должностного лица ООДО, ответственных за предоставление муниципальной услуги, 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 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.1.3. Письменное обращение на бумажном носителе или обращение, предоставленное в электронном виде, поступившее в Администрацию города Оленегорска, МФЦ, ООДО подлежит регистрации в журнале входящей документации.

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

При одновременном поступлении дубликатной жалобы (повторный экземпляр или копия одной и той же жалобы от одного и того же заявителя) и основной жалобы либо поступлении дубликатной жалобы до окончания рассмотрения основной жалобы Заявителя принимается решение и дается единый ответ. Если дубликатная жалоба поступила после рассмотрения основной жалобы, то заявителю не позднее 7-дневного срока с момента регистрации дубликатной жалобы направляется уведомление со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основную жалобу.

5.1.4. Результатом досудебного обжалования является:

- решение об удовлетворении жалобы, 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, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- решение об отказе в удовлетворении жалобы.

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

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, МФЦ 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.

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

5.2. Судебное обжалование

Заинтересованные лица могут обжаловать в суд решения и действия (бездействие), осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в установленном законодательством Российской Федерации порядке в соответствии с подведомственностью и подсудностью дел, установленной процессуальным законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1
к Административному регламенту

**Журнал регистрации заявлений
о зачислении ребенка заявителя в муниципальную образовательную
организацию дополнительного образования**

№ п/п	Дата приема заявления	ФИО ребенка	ФИО заявителя (законного представи- теля)	Домашний адрес, телефон	Дата, рег. номер приказа о зачислении, дата принятия решения об отказе	ФИО должностного лица, ответственного за регистрацию заявления, его подпись	Название объединения

Заявление принял: _____

(Должность, фамилия, инициалы) (подпись) (дата)

**РЕШЕНИЕ ОБ ОТКАЗЕ
В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

(наименование организации дополнительного образования)

Решение от _____ № _____
На основании заявления родителя (законного представителя) ребенка
от _____ № _____

В зачислении _____,
(Ф.И.О. ребенка заявителя)
проживающей (ему) по адресу: _____

(почтовый адрес места жительства (пребывания))

В _____
(наименование объединения дополнительного образования)

ОТКАЗАТЬ в связи с _____
(причина отказа)

Основание: _____
(основание отказа)

Руководитель ОДО _____ / _____
(подпись) (расшифровка подписи)

М.П.

Работник ОДО, ответственный
за подготовку проекта решения _____ / _____ / _____
(подпись) (расшифровка подписи) (дата)

Приложение № 4
к Административному регламенту

Главе города Оленегорска
Директору ОДО
Руководителю МФЦ
Председателю Комитета по образованию
(указать кому адресована жалоба)

ЖАЛОБА

от _____
(Ф.И.О. заявителя полностью (для юридического лица – наименование)
проживающего по адресу (для юридического лица – сведения о месте
нахождения) _____

_____.

Контактные реквизиты: _____

(телефон, адрес электронной почты, факс)

На _____
(МФЦ, наименование ОДО, работника (должностного лица) МФЦ, ОДО решение, действие (бездействие) которого обжалуется)

Суть жалобы: _____

(краткое изложение обжалуемых решений, действий (бездействий) с указанием оснований, по которым лицо,
подающее жалобу, е согласно с принятым решением, действием, бездействием)

Перечень прилагаемых документов:

(дата)

ПОДПИСЬ

**Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги
«Зачисление в образовательную организацию дополнительного образования»**

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги	Нормативное значение показателя (%)
Показатели доступности предоставления муниципальной услуги		
1.	% заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут	100
2.	% заявителей, удовлетворенных графиком работы ОДО	100
3.	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (% случаев предоставления услуги в установленный срок с момента приема документов)	100
4.	Количество обоснованных жалоб	0
Показатели качества предоставления муниципальной услуги		
5.	Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой услуге	100
6.	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов на сайтах и информационных стендах (% заявителей, обратившихся за консультацией)	100
7.	% заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью, эстетичностью) персонала	100
8.	% заявителей, удовлетворенных качеством результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство)	100