

Рассмотрено  
на административном совете  
Протокол № 1 от 10.01.18

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор МУ ДО «ДЮЦ «Единство»  
И.Н. Курина  
« 10 » \_\_\_\_\_ 2018 г.



**Положение  
о порядке обжалования действий (бездействий) лиц предоставляющих  
муниципальную услугу  
в Муниципальном учреждении дополнительного образования  
«Детско-юношеский центр «Единство»**

**1. Общие положения**

- 1.1. Административный регламент о порядке обжалования действий (бездействий) лиц предоставляющих муниципальную услугу разработан в целях повышения качества исполнения и доступности муниципальной услуги, определения сроков, последовательности действий (административных процедур) при обращении заявителей.
- 1.2. Настоящее положение распространяется на правонарушения, возникающие между МУ ДО «ДЮЦ «Единство» (далее - Учреждение), предоставляющими муниципальную услугу, и получателями муниципальной услуги.
- 1.3. Получателями муниципальной услуги являются физические и юридические лица либо их уполномоченные представители (далее - Заявитель).

**2. Правовые основания предоставления информации на обращение**

- 2.1. Предоставление информации на обращение осуществляется на основании Федерального Закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

**3. Порядок обжалования решений и действий (бездействий) должностных лиц и специалистов Учреждения**

- 3.1. Обращение (жалоба) (далее - обращение) в письменной форме в обязательном порядке должен содержать следующую информацию:
- наименование органа местного самоуправления или учреждения, в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
  - фамилию, имя, отчество Заявителя (отчество – при наличии), и наименование организации (в случае, если заявителем является юридическое лицо);
  - почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;
  - содержание (суть) запроса;
  - личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов Заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.2 Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать следующую информацию:

фамилию, имя, отчество заявителя (отчество - при наличии), наименование организации (в случае, если заявителем является юридическое лицо);

адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Заявитель вправе приложить к обращению в электронной форме необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3.3. К обращению в письменной (электронной) форме прилагается согласие заявителя (физического лица) на обработку персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 26 июля 2006 года № 152 «О персональных данных».

3.4. По результатам рассмотрения обращения принимается решение об удовлетворении требований, указанных в обращении (признании неправомерным действия (бездействия) решения соответствующего должностного лица), либо об отказе в их удовлетворении. Ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляются заявителю.

3.5. Ответ на обращение заявителя не дается в случае:

отсутствия в письменном обращении фамилии и почтового адреса заявителя;

при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, сотрудника, а также членов его семьи. Заявителю, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

Если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления (одно и то же Учреждение) или одному и тому же должностному лицу, должностным лицом Управления (Учреждения) принимается решение о безосновательности такого обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную,

охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.6. Ответ направляется заявителю не позднее 30 дней со дня регистрации обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса заявителя в органы государственной власти, органы местного самоуправления, должностным лицам в связи с предоставлением документов и материалов, необходимых для рассмотрения жалобы заявителя, срок продлевается не более чем на 30 дней, с уведомлением заявителя о продлении срока его рассмотрения.

3.7. Если жалоба признана обоснованной, то принимается решение о применении мер дисциплинарного воздействия к должностному лицу, допустившему нарушение требований законодательства Российской Федерации, муниципальных правовых актов и настоящего положения.

#### **4. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения**

4.1. При направлении запроса в письменной или в электронной форме осуществляется:

- прием и регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги;
- направление запроса по результатам его рассмотрения на исполнение специалисту Учреждения, ответственному за предоставление муниципальной услуги (далее - исполнитель муниципальной услуги);
- рассмотрение и подготовка ответа на запрос;
- направление ответа заявителю.

4.2. Письменный запрос и запрос в электронной форме регистрируется в течение 10 минут с момента его поступления. После регистрации поступивший запрос с резолюцией руководителя Учреждения направляется исполнителю муниципальной услуги.

4.3. При получении запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги в письменной или электронной форме исполнитель муниципальной услуги готовит необходимую информацию или отказ в предоставлении информации с указанием на основания для отказа. Информация должна быть полной и понятной для заявителя. Максимальный срок данной административной процедуры – не более 27 дней со дня регистрации запроса.

4.4. После подготовки ответа на обращение ответ в письменной форме направляется руководителю Учреждения (лицу, исполняющему его обязанности) на рассмотрение и подписание. Максимальный срок данной процедуры - не более 3-х дней.

4.4.1. Ответ заявителю на обращение в письменной форме направляется в письменной форме или в письменной и электронной форме, если в письменном запросе указано, что ответ требуется направить в электронной форме. В случае направления ответа заявителю на запрос по электронной почте ответ подлежит направлению заявителю в электронной форме или в письменной форме (как указано в запросе заявителя). Отправляемый ответ подлежит регистрации в журнале исходящей корреспонденции.

4.4.2. В случае поступления обращения по электронной почте или в том случае, если заявитель указал направить ответ на его письменное обращение по электронной почте, исполнитель муниципальной услуги предоставляет информацию в электронной форме.

4.5. При непосредственном обращении заявителя в Учреждение за получением муниципальной услуги лично или по телефону консультирование по вопросу предоставления муниципальной услуги осуществляется исполнителем муниципальной услуги в день обращения заявителя.

Личный прием осуществляется в помещении Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в установленное Учреждением время.

Письменный запрос о предоставлении муниципальной услуги, принятый в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим положением.

Исполнитель муниципальной услуги ведет журнал обращений заявителей муниципальной услуги, в котором отмечает дату, время приема, вопрос по которому обратился заявитель и результат предоставления муниципальной услуги. Поступившее обращение регистрируется в течение 10 минут с момента поступления. Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов составляет 20 минут; максимальная продолжительность приема у специалиста, осуществляющего прием документов, составляет 20 минут. При оказании услуги данным способом заявителю предоставляется вся интересующая его информация с необходимыми разъяснениями и комментариями