Приложение к приказу

отдела культуры, туризма и молодежной политики

администрации Первомайского муниципального района

от 22.09.2021 года № 38

Приложение №14

Базовые требования к качеству предоставления муниципальной услуги

«Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств» по направлению хоровое пение,

оказываемой МОУ ДМШ п.Пречистое на территории Первомайского муниципального района

(далее – базовые требования)

|  |  |
| --- | --- |
| Структура (разделы, подразделы) базовых требований | Содержание базовых требований |
| Наименование услуги | «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств» по направлению хоровое пение |
| **I. Общие положения** | |
| 1.1 Предмет регулирования базовых требований | Предметом регулирования базовых требований является оказание (предоставление) услуги по реализации дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств» по направлению хоровое пение (далее – услуга). |
| 1.2 Получатели муниципальной услуги | Физические лица, имеющие необходимые для освоения соответствующей образовательной программы творческие способности и физические данные. |
| 1.3 Информация о местах нахождения и графике работы учреждения,  предоставляющего муниципальную услугу | Муниципальное общеобразовательное учреждение дополнительного образования детская музыкальная школа п.Пречистое (далее – Учреждение)  Место нахождения: 125430, Ярославская область, Первомайский район, п. Пречистое, ул. Ярославская д.92.  График работы: Понедельник-пятница с 8.30 до 18.30;  суббота, воскресенье - выходной. |
| 1.4 Справочные телефоны и адреса электронной почты  организации,  предоставляющей муниципальную услугу | **Контактные телефоны: (48549) 2-17-73.**  **Адрес электронной почты: popova.music@yandex.ru**  **Адрес сайта:**[**http://dmshpr.yar.muzkult.ru**](http://dmshpr.yar.muzkult.ru/) |
| 1.5 Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги | 1. Индивидуальное информирование заявителя об услуге осуществляется:  - специалистами Учреждения (далее по тексту - специалист) в приёмное время: понедельник-пятница с 09.00 до 18.30 по адресу: Ярославская область, Первомайский район, п. Пречистое, ул. Ярославская д.92 и по телефону **(**48549) 2-17-73.  Для получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, заявитель вправе обращаться:   * в устной форме лично или по телефону к специалисту Учреждения; * в письменном виде почтой в адрес:   Учредителя (152430, Ярославская область, Первомайский район, п. Пречистое, ул. Ярославская д.90);  Учреждения (Ярославская область, Первомайский район, п. Пречистое, ул. Ярославская д.92.);   * по электронной почте в адрес Учредителя (e-mail: kulturio@yandex.ru); * через официальный [интернет-сайт](garantf1://17300700.5/) Учреждения  [[http://dmshpr.yar.muzkult.ru](http://dmshpr.yar.muzkult.ru/),](http://dshi-zar.ru/) по электронной почте в адрес Учреждения (e-mail: popova.music@yandex.ru).   Муниципальная услуга в электронной форме не предоставляется.  Основными требованиями к информированию заявителей являются:   * достоверность и полнота информирования; * четкость в изложении информации; * удобство и доступность получения информации; * оперативность предоставления информации. Информирование заявителя организуется индивидуально   или публично.  Форма информирования может быть устной или письменной.  1.1. Индивидуальное устное информирование о муниципальной услуге осуществляется специалистом при обращении заявителя за информацией лично или по телефону.  Специалист, осуществляющий устное информирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы, в случае необходимости  - с привлечением других специалистов.  При информировании о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону специалист, сняв трубку, должен назвать наименование своего учреждения, фамилию, имя, отчество и должность.  Звонки от заявителей по вопросу информирования о порядке предоставления муниципальной услуги |

|  |  |
| --- | --- |
|  | принимаются в приёмное время. В конце информирования специалист, осуществляющий консультирование, должен кратко подвести итог разговора и перечислить действия, которые необходимо предпринять (кто именно, когда и что должен сделать).  1.2. Индивидуальное письменное информирование при обращении заявителя осуществляется путем почтовых отправлений и по желанию заявителя в электронной форме.  Ответ на вопрос предоставляется в соответствии с [Федеральным законом](garantf1://12046661.0/) от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).   1. Публичное информирование заявителя об услуге.   Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов на [официальном](garantf1://17300700.5/) [интернет-сайте](garantf1://17300700.5/)  Учреждения. |
| **II. Стандарт предоставления муниципальной услуги** | |
| 2.1 Наименование  муниципальной услуги | «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств» по направлению хоровое пение |
| 2.2 Наименование учреждения, предоставляющего  муниципальную услугу | Муниципальное общеобразовательное учреждение дополнительного образования детская музыкальная школа п.Пречистое (далее – Учреждение) |
| 2.3 Результат  предоставления муниципальной услуги | Результат предоставления Услуги:  -освоение обучающимися дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств по направлению хоровое пение;   * выдача документа (свидетельства), подтверждающего получение соответствующей муниципальной услуги в полном объеме, на основании успешного прохождения итоговой аттестации по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации; * получателям, не прошедшим итоговую аттестацию по одному или нескольким предметам или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть образовательной программы и (или) отчисленным из Учреждения, выдается   справка об обучении и успеваемости по предметам по форме, установленной Учреждением самостоятельно. |
| 2.4 Срок предоставления | Муниципальная услуга предоставляется с момента |

|  |  |
| --- | --- |
| муниципальной услуги | зачисления в учреждение на период нормативных сроков освоения реализуемых дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств по направлению хоровое пение в соответствии с учебными планами.  Решение об оказании муниципальной услуги либо об отказе в оказании муниципальной услуги принимается не позднее десяти календарных дней со дня предоставления заявителем документов, перечисленных в настоящих базовых требованиях. |
| 2.5 Правовые основания для предоставления муниципальной услуги | Правовым основанием для предоставления муниципальной услуги является факт подачи (направление по почте или непосредственного вручения) в Учреждение соответствующего заявления с полным пакетом документов, указанных в настоящих базовых требованиях. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок оказания Услуги:   * Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; * Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»; * Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; * Устав Учреждения; * настоящие базовые требования.   Услуга предоставляется на основании соответствующей Лицензии на осуществление образовательной деятельности. |
| 2.6 Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги | Перечень документов, необходимый для предоставления Услуги:   * письменное заявление родителей (законных представителей) о приеме в Учреждение по установленной форме; * копия свидетельства о рождении. |
| 2.7 Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для  предоставления муниципальной услуги | Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, действующим законодательством не предусмотрены. |
| 2.8 Исчерпывающий  перечень оснований для отказа в предоставлении | Перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги:  - письменное заявление родителей (законных представителей) об отказе получения Услуги;  - не предоставление копии свидетельства о рождении; |

|  |  |
| --- | --- |
| муниципальной услуги | * несоответствие возраста ребенка; * превышение предельной численности обучающихся, установленной муниципальным заданием; * невыполнение, либо нарушение потребителем Услуги Устава Учреждения. |
| 2.9 Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания | Предоставление муниципальной услуги осуществляется без взимания платы. |
| 2.10 Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата  предоставления муниципальной услуги | Максимальный срок ожидания в очереди для получения консультации, подачи заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, получения результата предоставления муниципальной услуги не превышает 15 минут. |
| 2.11 Срок регистрации запроса Заявителя о предоставлении  муниципальной услуги | Регистрация запроса Заявителя о предоставлении услуги осуществляется в момент его принятия. |
| 2.12 Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления  муниципальной услуги, в том числе к обеспечению | Учреждение, предоставляющее Услугу, размещено в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. Помещения обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.  Площадь, занимаемая Учреждением, обеспечивает размещение работников и потребителей Услуги .  В здании Учреждения, предоставляющего Услугу, предусмотрены следующие помещения:   1. учебные помещения (классные комнаты); 2. гардеробная; 3. специализированные помещения; 4. санузел. |

|  |  |
| --- | --- |
| доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с  законодательством  Российской Федерации о социальной защите инвалидов | По размерам (площади) и техническому состоянию помещения Учреждения отвечают требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной безопасности, безопасности труда и защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой Услуги (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).  Помещения Учреждения размещены в наземных этажах здания.  Размеры площадей основных и дополнительных помещений принимаются в соответствии с требованиями санитарных и строительных норм и правил в зависимости от реализации конкретной дополнительной предпрофессиональной программы, единовременной вместимости, технологии процесса обучения, инженерно-технического оборудования, оснащения необходимой мебелью.  Здание Учреждения оборудовано системами хозяйственно-питьевого, противопожарного водоснабжения, канализацией и водостоками.  Основные помещения Учреждения имеют естественное освещение.  Организована стоянка (парковка) возле здания (строения), в котором размещено помещение приёма и выдачи документов. За пользование стоянкой (парковкой) с заявителей плата не взимается.  Для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на стоянке выделены парковочные места .  У входа в здание размещена информационная табличка (вывеска),содержащая информацию о наименовании учреждения, юридическом адресе и режиме работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.  Инвалидам в целях обеспечения доступности муниципальной услуги оказывается помощь в преодолении различных барьеров, мешающих в получении муниципальной услуги наравне с другими лицами.  Информационные стенды должны содержать актуальную информацию, необходимую для получения муниципальной услуги. Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений.  Места ожидания и приёма заявителей соответствуют  комфортным условиям для заполнения документов. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 2.13 Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги | | Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:   * возможность получения информации о порядке оказания муниципальной услуги путем индивидуального и публичного информирования, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий; * удобный график работы учреждения, осуществляющего предоставление муниципальной услуги; * удобное территориальное расположение учреждения, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.   Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:   * соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги, установленных настоящими базовыми требованиями;   - отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие), решения, принятые сотрудниками, участвующими в предоставлении муниципальной услуги;   * соблюдение требований комфортности к местам предоставления муниципальной услуги. | |
| **III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения** | | | |
| 3.1 Юридические факты, являющиеся основанием для начала административного действия | | Основанием для начала административного действия является обращение заявителя в Учреждение. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:   * прием, проверка и регистрация заявления и копии свидетельства о рождении ребенка; * рассмотрение специалистом Учреждения заявления и принятие решения; * подготовка решения об оказании муниципальной услуги (приказа о зачислении) или мотивированного отказа в оказании муниципальной услуги.   Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении к настоящим базовым требованиям. | |
| 3.2 Сведения о должностных лицах, ответственных за выполнение  административного действия | | Директор, специалисты Учреждения | |
| 3.3 Содержание административного  действия, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения | | Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующую последовательность действий специалистов Учреждения:  1. Прием, проверка и регистрация заявления и копии свидетельства о рождении ребенка.  Специалист, ответственный за прием документов, устанавливает личность заявителя, проводит проверку правильности заполнения заявления, удостоверяясь, что:   * фамилия, имя и отчество заявителя написаны полностью; * в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений.   Специалист, принявший документы, разъясняет необходимость устранения нарушений в оформлении заявления и (или) представления отсутствующих документов, если в этом есть необходимость.  Срок исполнения административной процедуры - не более 1 рабочего дня с даты поступления заявления.  2. Рассмотрение представленного заявления и принятие решения.  Срок исполнения административной процедуры - не более пяти календарных дней с даты поступления заявления.  3. Подготовка решения об оказании муниципальной услуги (приказа о зачислении) или мотивированного отказа в оказании муниципальной услуги.  При положительном решении директор учреждения готовит проект приказа о зачислении в Учреждение.  В случае принятия отрицательного решения готовится уведомление заявителю об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием обоснованных причин.  Срок исполнения административной процедуры - не более 5 календарных дней со дня принятия одного из решений. | |
| 3.4 Критерии принятия решений, в случае если выполнение  административного действия связано с принятием решений | | К основному критерию принятия решения относится соответствие либо несоответствие представленных заявителем документов.  Приём на обучение по дополнительным предпрофессиональным программам по направлению хоровое пение проводится на основании результатов индивидуального отбора, проводимого в целях выявления лиц, имеющих необходимые для освоения соответствующей образовательной программы  творческие способности и физические данные. | |
| 3.5 Результат выполнения административного действия и порядок передачи результата, который может совпадать с юридическим фактом, являющимся основанием для начала выполнения следующего административного действия | | 1. Принятие заявления о предоставлении муниципальной услуги,   При рассмотрении заявлений, поданных несколькими гражданами одновременно (в один день), их очередность определяется по времени подачи заявления.   1. Проверка наличия документов, необходимых для принятия решения о предоставлении муниципальной услуги. 2. Подготовка проекта приказа об оказании муниципальной услуги (о зачислении в Учреждение) или мотивированного отказа в оказании муниципальной услуги с указанием причин.   Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги может быть обжаловано в судебном порядке. | |
| 3.6 Способ фиксации результата выполнения административного  действия, в том числе в электронной форме, содержащий указание на формат обязательного отображения  административного  действия, в том числе в электронных системах | | Обращение заявителя и результат обращения (предоставление услуги) фиксируются в алфавитной книге записи обучающихся. | |
| **IV. Формы контроля за исполнением базовых требований** | | | |
| 4.1 Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными  должностными лицами положений  базовых требований, устанавливающих требования к  предоставлению муниципальной услуги, а  также принятием решений ответственными лицами | | | Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящими базовыми требованиям**и** и принятием решения специалистом, осуществляется директором Учреждения.  Специалист, принимающий документы, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема документов, предоставляемых заявителями, а также за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования, за правильность выполнения процедур по приему, контролю соблюдения требований к составу документов. |
| 4.2Порядок и периодичность  осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги | | | Контроль за исполнением базовых требований по предоставлению муниципальной услуги осуществляется путем проведения:   * плановых проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящих базовых требований, иных документов, регулирующих деятельность по предоставлению услуги; * внеплановых проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящих базовых требований, осуществляемых по обращениям заявителей, по поручениям Учредителя, на основании иных документов и сведений, указывающих на нарушения настоящих базовых требований.   Периодичность осуществления плановых проверок, полноты и качества исполнения услуги устанавливается действующим законодательством.  В ходе плановых и внеплановых проверок должностными лицами Учредителя проверяется:   * знание ответственными лицами требований настоящих базовых требований, нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению соответствующей услуги; * соблюдение специалистами сроков и последовательности исполнения административных процедур; * правильность и своевременность информирования заявителей об изменении административных процедур, предусмотренных настоящими базовыми требованиями; * устранение нарушений и недостатков, выявленных в ходе предыдущих проверок. |
| 4.3 Основания и порядок привлечения к  ответственности  должностных лиц за решения и действия  (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе  предоставления муниципальной услуги | | | Специалисты, виновные в неисполнении или ненадлежащем исполнении требований настоящих базовых требований, привлекаются к дисциплинарной ответственности, а также несут гражданско-правовую, административную и уголовную ответственность в порядке, установленном федеральными законами, законами Ярославской области. |
| 4.4 Положения, касающиеся требований к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, общественных  объединений и организаций | | | Контроль за исполнением настоящих базовых требований может быть осуществлен со стороны граждан, их объединений и организаций в соответствии с законодательством Российской Федерации. |
| **V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.** | | | |
| 5.1 Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги | Заявитель может обратиться с жалобой на решение или действие (бездействие), принятое на основании настоящих базовых требований (далее - жалоба).  Жалоба может быть направлена заявителем:   * по почте, электронной почте; * при личном приеме заявителя; * в электронном виде посредством [официального сайта](garantf1://17300700.5/) Учреждения. * Жалоба должна содержать:  1. наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, специалиста учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которого обжалуются; 2. фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю; 3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, специалиста Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу; 4. доводы, на основании которых заявитель не согласен с   решением и действием (бездействием) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, специалиста Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.  По результатам рассмотрения жалобы Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, принимает решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы. Мотивированный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме.  Заявитель вправе обжаловать решение, принятое в ходе предоставления муниципальной услуги, действия  (бездействия)Учреждения,предоставляющего муниципальную услугу, в судебном порядке. | | |
| 5.2 Предмет досудебного (внесудебного) обжалования | Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:   1. нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги; 2. нарушение срока предоставления муниципальной услуги; 3. требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги; 4. отказ в приеме документов у заявителя, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги; 5. отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области, муниципальными правовыми актами; 6. затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ярославской области, муниципальными правовыми   актами. | | |
| 5.3Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении  жалобы, либо приостановления ее рассмотрения | Основаниями для отказа в рассмотрении жалобы являются:  - в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, | | |
|  | | | почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный или муниципальный орган в соответствии с его компетенцией.  Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;   * в случае, если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, ответ на обращение по существу поставленных в нем вопросов не дается. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом; * в случае, 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 их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению; * в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение; * в случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих [государственную](garantf1://10002673.5/) или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных   сведений; | | |

|  |  |
| --- | --- |
|  | - в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу. |
| 5.4 Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования | Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования являются жалобы заявителей: письменные на бумажном носителе, в электронной форме способом направления по почте, через Учреждение, с использованием информационно- телекоммуникационной сети «Интернет», [официального](garantf1://17300700.5/) [сайта](garantf1://17300700.5/) Учредителя, а также может быть принята на личном приеме заявителя. |
| 5.5 Права заявителя на получение информации и документов, необходимых для составления и обоснования жалобы | Заявители имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.  Специалисты обязаны предоставить заявителю возможность ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы, если не имеется установленных федеральным законодательством ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах, материалах.  При этом документы, ранее поданные заявителями в  Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, выдаются по их просьбе в виде выписок или копий. |
| 5.6 Вышестоящие органы и должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке | Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме директору Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые директором Учреждения, подаются Учредителю. |
| 5.7 Сроки рассмотрения жалобы | Жалоба, поступившая в Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя  - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. |
| 5.8 Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре, либо инстанции обжалования | По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:  1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, 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 Ярославской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;  2) отказывает в удовлетворении жалобы.  Не позднее дня, следующего за днем принятия вышеуказанного решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.  В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделённое полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с базовыми требованиями, незамедлительно направляет имеющиеся  материалы в органы прокуратуры. |

**БЛОК-СХЕМА**

**последовательности административных действий при предоставлении муниципальной услуги**

**«Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств» по направлению хоровое пение**

Информирование и консультирование заявителей по вопросам зачисления в учреждение

Прием и регистрация заявления о приёме в учреждение и прилагаемых документов

Решение о зачислении в Учреждение

Удовлетворение потребности заявителя

Предоставление муниципальной услуги

Зачисление обучающегося в Учреждение на выбранную программу обучения