

Принят
советом Учреждения
(протокол от 11.11.2021 № 3)

Утвержден
приказом директора
МБОУ «СОШ № 4»
от 12.11.2021 г № 157

Регламент
о предоставлении муниципальной услуги, предоставляемой
МБОУ «СОШ № 4»
«Зачисление в МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 4»

I. Общие положения

1.1. Настоящий регламент (далее – Регламент) о предоставлении муниципальной услуги, предоставляемой МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 4» «Зачисление в МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №4» разработан в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом Российской Федерации от 29 декабря 2012 №273-ФЗ «Об образовании» (с изменениями), Постановлением администрации г.Черногорска от 27.05.2011 № 1644-П «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг (исполнения муниципальных функций)», решением Совета депутатов города Черногорска от 26.03.2016 № 472 «Об утверждении Положения о Городском управлении образованием администрации города Черногорска», на основании приказа Министерства Просвещения РФ от 02 сентября 2020 № 458 «Об утверждении порядка приема на обучение по образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования» в целях повышения качества предоставления и доступности услуги, предоставляемой МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 4» (далее - Учреждение) , создания комфортных условий для её получения. Регламент регулирует деятельность Учреждения по предоставлению муниципальной услуги «Зачисление в МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 4».

1. 2.Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий при оказании муниципальной услуги, предоставляемой Учреждением в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.3. Регламент размещается на официальном сайте Учреждения: <http://chermbou4.ucoz.ru>

1.4. Получателями муниципальной услуги, предоставляемой Учреждением, являются все заинтересованные лица – граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства (далее – Заявители). От имени Заявителя могут выступать физические и юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их Заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени.

II. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги, предоставляемой МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 4: «Зачисление в МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 4» (далее – услуга).

2.2. Наименование органа, предоставляющего услугу: МБОУ «Средняя общеобразовательная школа № 4».

2.3. Результат предоставления услуги.

Результатом предоставления услуги является:

- приказ о зачислении ребенка в Учреждение и предоставление информации Заявителю о зачислении ребенка;
- мотивированный отказ в предоставлении услуги с информированием Заявителя о порядке и сроках обжалования отказа, подписанный директором Учреждения.

2.4. Срок предоставления услуги:

2.4.1. При приеме детей в первый класс услуга предоставляется в два этапа:

1 этап - начинается 01 апреля текущего года и завершается 30 июня текущего года для детей, зарегистрированных на территории, за которой закреплено Учреждение.

Прием на обучение в Учреждение проводится на принципах равных условий приема для всех поступающих, за исключением лиц, которым в соответствии с Федеральным законом предоставлены особые права (преимущества) при приеме на обучение.

Ребенок имеет право преимущественного приема на обучение по основным общеобразовательным программам начального общего образования в Учреждение, в которой обучаются его полнородные и неполнородные брат и (или) сестра.

В первоочередном порядке предоставляются места в Учреждение по месту жительства их семей:

- детям, указанным в абзаце втором части 6 статьи 19 Федерального закона от 27 мая 1998 г. N

76-ФЗ "О статусе военнослужащих";

- детям, указанным в части 6 статьи 46 Федерального закона от 7 февраля 2011 г. N 3-ФЗ "О полиции", детям сотрудников органов внутренних дел, не являющихся сотрудниками полиции, и детям, указанным в части 14 статьи 3 Федерального закона от 30 декабря 2012 г. N 283-ФЗ "О социальных гарантиях сотрудникам некоторых федеральных органов исполнительной власти и внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации".

- 2 этап - начинается с 06 июля текущего года до момента заполнения свободных мест, но не позднее 5 сентября текущего года - для детей, не зарегистрированных на территории, за которой закреплено Учреждение.

Учреждение, закончив прием в первый класс всех детей, имеющих преимущественный и первоочередной порядок, а также проживающих на закрепленной территории, осуществляет прием детей, не проживающих на закрепленной территории, ранее 6 июля текущего года.

Срок принятия решения о предоставлении услуги / отказе в предоставлении услуги - в течение 3 рабочих дней после завершения приема заявлений о приеме на обучение в первый класс.

2.4.2. При приёме в первый класс в течение учебного года, во второй и последующие классы срок принятия решения о предоставлении услуги/ отказе в предоставлении услуги - в течение пяти рабочих дней.

2.4.3. При приёме в Учреждение для получения основного общего и среднего общего образования с углубленным изучением отдельных учебных предметов или для профильного обучения (проведение индивидуального отбора) услуга предоставляется в течение учебного года при осуществлении индивидуального отбора обучающихся в класс (классы) с углубленным изучением отдельных предметов и (или) профильного обучения на свободные места при их наличии.

Сроки начала и окончания индивидуального отбора в класс (классы) с углубленным изучением отдельных предметов и (или) профильного обучения, количество мест в класс (классы) с углубленным изучением отдельных предметов и (или) профильного обучения, перечень учебных предметов, по которым будет проводиться индивидуальный отбор, сроки работы приемной комиссии и сроки принятия решения о приеме либо переводе (отказе в приеме либо переводе) утверждаются распорядительным актом образовательной организации и размещаются в свободном доступе на информационных стендах, официальном сайте образовательной организации в сети Интернет не позднее 30 дней до начала индивидуального отбора.

Учреждение принимает заявление на индивидуальный отбор (далее - заявление) в следующие сроки:

- для получения основного общего образования с углубленным изучением отдельных предметов - с 01 по 10 июня ежегодно;
- для получения среднего общего образования с углубленным изучением отдельных предметов или для профильного обучения - с 20 июня по 05 июля ежегодно.

Представленные заявителем заявление и документы регистрируются в журнале учета заявлений в день их поступления и направляются в комиссию в течение одного дня после дня их регистрации.

По сумме баллов комиссией формируется рейтинг обучающихся по мере убывания набранных ими баллов. Прошедшими индивидуальный отбор при приеме либо переводе признаются обучающиеся, набравшие наибольшее количество баллов.

В случае равенства суммы баллов у обучающихся при определении рейтинга предпочтение отдается тому обучающемуся, который набрал большую сумму баллов за профильные предметы класса с углубленным изучением отдельных предметов либо профильного обучения, в который подано заявление.

По окончании приема заявлений и документов комиссия осуществляет индивидуальный отбор и принимает в установленные Учреждением сроки решение о приеме либо переводе (отказе в приеме либо переводе) обучающегося в класс (классы) с углубленным изучением учебных предметов и (или) профильного обучения.

Комиссия отказывает в приеме заявления на индивидуальный отбор на обучение в класс (классы) с углубленным изучением отдельных предметов и (или) профильного обучения по одному из следующих оснований:

- а) несоответствие представленных Заявителем заявления и документов требованиям, установленным пунктами 2.6.4, 2.6.6. Регламента;
- б) отсутствие свободных мест в классе (классах) с углубленным изучением отдельных предметов и (или) профильного обучения.

Учреждение в срок не позднее пяти календарных дней со дня принятия решения комиссии издает распорядительный акт об утверждении результатов индивидуального отбора при приеме либо переводе в образовательную организацию (далее - акт).

Срок принятия решения о предоставлении услуги/ отказе в предоставлении услуги - в течение пяти рабочих дней со дня составления рейтинга.

Акт подлежит размещению на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на информационном стенде Учреждения, копия акта и копия решения комиссии направляются заявителям в течение трех дней со дня принятия решения комиссии.

2. 5. Правовые основания для предоставления услуги:

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), подлежит обязательному размещению на официальном сайте Учреждения, в сети "Интернет", в федеральном реестре и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

2.6. Искерпыаающий пересень документав, необходимиых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления услуги с разделением на документы и информацию, которые Заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые Заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия (далее - документы):

2.6.1. При обращении в Учреждение, заявление о приеме на обучение и документы для приема на обучение подаются одним из следующих способов:

- лично в Учреждение;
- через операторов почтовой связи общего пользования заказным письмом с уведомлением о вручении;
- в электронной форме (документ на бумажном носителе, преобразованный в электронную форму путем сканирования или фотографирования с обеспечением машиночитаемого распознавания его реквизитов) посредством электронной почты Учреждения или электронной информационной системы Учреждения, в том числе с использованием функционала официального сайта Учреждения в сети Интернет или иным способом с использованием сети Интернет;
- с использованием функционала (сервисов) региональных порталов государственных и муниципальных услуг, являющихся государственными информационными системами субъектов Российской Федерации, созданными органами государственной власти субъектов Российской Федерации (при наличии).

Учреждение осуществляет проверку достоверности сведений, указанных в заявлении о приеме на обучение, и соответствия действительности поданных электронных образов документов. При проведении указанной проверки Учреждение вправе обращаться к соответствующим государственным информационным системам, в государственные (муниципальные) органы и организации.

2.6.2. Для приема в 1 класс Заявитель представляет следующие документы:

- копию документа, удостоверяющего личность родителя (законного представителя) ребенка или поступающего;
- копию свидетельства о рождении ребенка или документа, подтверждающего родство Заявителя;

- копию документа, подтверждающего установление опеки или попечительства (при необходимости);
- копию документа о регистрации ребенка или поступающего по месту жительства или по месту пребывания на закрепленной территории или справку о приеме документов для оформления регистрации по месту жительства (в случае приема на обучение ребенка или поступающего, проживающего на закрепленной территории, или в случае использования права преимущественного приема на обучение по образовательным программам начального общего образования);
- справку с места работы родителя(ей) (законного(ых) представителя(ей) ребенка (при наличии права первоочередного приема на обучение);
- копию заключения психолого-медико-педагогической комиссии (при наличии).

2.6.3. Для зачисления **во второй и последующие классы** Учреждения (за исключением проведения индивидуального отбора) Заявители дополнительно представляют следующие документы:

- личное дело обучающегося, выданное Учреждением, в которой он обучался ранее;
- документы, содержащие информацию об успеваемости обучающегося в текущем учебном году (выписка из классного журнала с текущими отметками и результатами промежуточной аттестации), заверенные печатью исходной организации и подписью её руководителя (уполномоченного им лица).
- на уровне среднего общего образования представляется оригинал аттестата об основном общем образовании установленного образца;
- согласие на обучение по адаптированной основной общеобразовательной программе родителей (законных представителей) (для детей с ограниченными возможностями здоровья).
- Заключение психолого-медико-педагогической комиссии (для детей с ограниченными возможностями здоровья).

2.6.4. Для зачисления в Учреждение с целью **получения основного общего и среднего общего образования с углубленным изучением отдельных учебных предметов или для профильного обучения (проведение индивидуального отбора)**

К заявлению прилагаются:

- справка (ведомость успеваемости) о результатах итоговых (годовых) оценок обучающегося, подписанная руководителем Учреждения и заверенная печатью Учреждения, в которой обучающийся проходил обучение (при наличии);
- материалы, подтверждающие достижения обучающегося в учебной, учебно-исследовательской деятельности, научно-техническом творчестве, искусстве, спорте за два учебных года, предшествующих индивидуальному отбору (при наличии).

2.6.5. **В заявлении** о приеме на обучение Заявителем указываются следующие сведения (за исключением проведения индивидуального отбора) (**приложение 1**):

- фамилия, имя, отчество (при наличии) ребенка или поступающего;
- дата рождения ребенка или поступающего;
- адрес места жительства и (или) адрес места пребывания ребенка или поступающего;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) родителя(ей) (законного(ых) представителя(ей) ребенка;
- адрес места жительства и (или) адрес места пребывания родителя(ей) (законного(ых) представителя(ей) ребенка;

- адрес(а) электронной почты, номер(а) телефона(ов) (при наличии) родителя(ей) (законного(ых) представителя(ей) ребенка или поступающего;
- о наличии права первоочередного или преимущественного приема;
- язык образования (в случае получения образования на родном языке из числа языков народов Российской Федерации или на иностранном языке);
- родной язык из числа языков народов Российской Федерации (в случае реализации права на изучение родного языка из числа языков народов Российской Федерации, в том числе русского языка как родного языка);
- государственный язык республики Российской Федерации (в случае предоставления общеобразовательной организацией возможности изучения государственного языка республики Российской Федерации);
- факт ознакомления родителя(ей) (законного(ых) представителя(ей) ребенка или поступающего с уставом, с лицензией на осуществление образовательной деятельности, со свидетельством о государственной аккредитации, с общеобразовательными программами и другими документами, регламентирующими организацию и осуществление образовательной деятельности, права и обязанности обучающихся;
- о потребности ребенка или поступающего в обучении по адаптированной образовательной программе и (или) в создании специальных условий для организации обучения и воспитания обучающегося с ограниченными возможностями здоровья в соответствии с заключением психолого-медико-педагогической комиссии (при наличии) или инвалида (ребенка-инвалида) в соответствии с индивидуальной программой реабилитации;
- согласие родителя(ей) (законного(ых) представителя(ей) ребенка на обучение ребенка по адаптированной образовательной программе (в случае необходимости обучения ребенка по адаптированной образовательной программе);
- согласие поступающего, достигшего возраста восемнадцати лет, на обучение по адаптированной образовательной программе (в случае необходимости обучения указанного поступающего по адаптированной образовательной программе);
- согласие родителя(ей) (законного(ых) представителя(ей) ребенка или поступающего на обработку персональных данных.

2.6.6. В заявлении о приеме на обучение Заявителем указываются следующие сведения **(в порядке проведения индивидуального отбора):**

- Примерная форма (**Приложение 2, приложение 2.1**):

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) обучающегося;
- дата рождения обучающегося;
- место проживания или регистрации обучающегося, контактная информация: почтовый адрес, номер телефона, адрес электронной почты заявителя (при наличии);
- выбранный заявителем способ получения информации от организации;
- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) родителей (законных представителей) обучающегося;
- класс с углубленным изучением отдельных учебных предметов либо профильного обучения, в котором изъявляется желание обучаться;
- перечень отдельных учебных предметов для изучения на углубленном или профильном уровне, по которым изъявляется желание обучаться;

- согласие на обработку и опубликование персональных данных обучающегося и заявителя на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".
- согласие на обработку персональных данных подписывает родитель (законный представитель) в том случае, если заявление о приеме в 10 класс пишет сам учащийся (**приложение 6**).

Образцы заявлений о приеме на обучение размещаются Учреждением на своих информационных стендах и официальном сайте в сети Интернет.

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

Заявление заполняется Заявителем рукописным или машинописным способом. В случае, если заявление заполнено машинописным способом, Заявитель дополнительно в нижней части заявления разборчиво от руки указывает свою фамилию, имя, отчество (полностью), дату подачи заявления и номер контактного телефона.

В документах не должно быть помарок, приписок, зачеркнутых слов и иных исправлений.

Тексты на документах, полученных посредством ксерокопирования, должны быть разборчивы.

При посещении Учреждения и (или) очном взаимодействии с уполномоченными должностными лицами Учреждения Заявитель(ли) предъявляет(ют) оригиналы документов, указанных в абзацах 2 -5 пункта 2.6.2. Регламента.

При приеме на обучение по образовательным программам среднего общего образования представляется аттестат об основном общем образовании, выданный в установленном порядке.

Родитель(и) (законный(ые) представитель(и) ребенка, являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, дополнительно предъявляет(ют) документ, подтверждающий родство Заявителя(ей) (или законность представления прав ребенка), и документ, подтверждающий право ребенка на пребывание в Российской Федерации.

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

Не допускается требовать представления других документов в качестве основания для приема на обучение по основным общеобразовательным программам.

Заявитель имеет право по своему усмотрению представлять другие документы.

Факт приема заявления о приеме на обучение и перечень документов, представленных Заявителем, регистрируются в журнале приема заявлений о приеме на обучение в общеобразовательную организацию.

После регистрации заявления о приеме на обучение и перечня документов, представленных Заявителем, Заявителю выдается **расписка**, заверенная подписью должностного лица общеобразовательной организации, ответственного за прием заявлений о приеме на обучение и документов, содержащая индивидуальный номер заявления о приеме на обучение и перечень представленных при приеме на обучение документов (**приложение 3**).

Учреждение осуществляет обработку полученных в связи с приемом в Учреждение персональных данных поступающих в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в области персональных данных.

Директор Учреждения издает распорядительный акт о приеме на обучение ребенка или поступающего в течение 5 рабочих дней после приема заявления о приеме на обучение и представленных документов.

На каждого ребенка или поступающего, принятого в Учреждение, формируется личное дело, в котором хранятся заявление о приеме на обучение и все представленные Заявителем документы (копии документов).

Перечень документов, необходимых для предоставления услуги, можно получить у должностного лица Учреждения, а также на официальном сайте Учреждения. Запрещается требовать от Заявителя:

- представление документов и информации или осуществления действий, представление и осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги;
- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, представляющих муниципальные услуги, иных органов местного самоуправления либо подведомственных органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Хакасия, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона, от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.6.2. Исчерпывающие перечни оснований для приостановления предоставления услуги или отказа в предоставлении услуги устанавливаются соответственно федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги. Основания для отказа заявителю в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, не предусмотрены.

2.7.1. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

- отсутствие в письменном обращении фамилии заявителя, направившего обращение, почтового адреса, адреса электронной почты, по которому должен быть направлен письменный ответ;
- содержание письменного обращения не относится к организации образовательной деятельности Учреждения;
- содержание в письменном обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- текст письменного обращения, в том числе фамилия и почтовый адрес заявителя, не поддается прочтению;
- наличие данного заявителю ранее ответа по существу поставленных в письменном обращении вопросов.

В случае отказа в предоставлении услуги заявителю направляется **уведомление** об отказе в зачислении в образовательную организацию с указанием причины отказа (**приложение 5**).

В случае устранения основания для отказа, указанного в настоящем пункте Регламента, Заявитель вправе обратиться повторно за предоставлением услуги.

2.7.2. При предоставлении услуг установление личности заявителя может осуществляться в ходе личного приема посредством предъявления паспорта гражданина Российской Федерации либо иного документа, удостоверяющего личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации или посредством идентификации и аутентификации в органах, предоставляющих услуги с использованием информационных технологий, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

2.7.3. При предоставлении услуг в электронной форме идентификация и аутентификация могут осуществляться посредством:

- единой системы идентификации и аутентификации или иных государственных информационных систем, если такие государственные информационные системы в установленном Правительством Российской Федерации порядке обеспечивают взаимодействие с единой системой идентификации и аутентификации, при условии совпадения сведений о физическом лице в указанных информационных системах;

- единой системы идентификации и аутентификации и единой информационной системы персональных данных, обеспечивающей обработку, включая сбор и хранение, биометрических персональных данных, их проверку и передачу информации о степени их соответствия предоставленным биометрическим персональным данным физического лица.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги.

2.8.1. Основанием для отказа в предоставлении услуги является отсутствие свободных мест в Учреждении.

2.8.2. В случае отсутствия свободных мест в Учреждении Заявитель для решения вопроса об устройстве ребёнка в другую ОО обращается в ГУО. Информация о месте нахождения, графике работы ГУО:

1) Адрес: 655162, Республика Хакасия, г.Черногорск, ул. Советская, 64, кабинет 3.

2) Телефон/факс: (839031)22766 3) Сайт: guo-chernogorsk.ru

4) График работы: понедельник-пятница - 8.00-17.00, обед: 12.00-13.00.

5) Справочные телефоны сотрудников ГУО, ответственных за информирование о предоставлении услуги: (839031)20986.

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

Для Заявителей услуга предоставляется без взимания государственной пошлины и иной платы.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги составляет не более 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса Заявителя о предоставлении услуги.

Регистрация запроса Заявителя о предоставлении услуги осуществляется в течение одного рабочего дня. В случае если заявление о предоставлении услуги поступило в нерабочий день, тогда оно регистрируется в первый рабочий день, следующий за днем поступления заявления.

12.Требование к помещению, в котором предоставляется услуга, к залу ожидания, месту для заполнения запроса о предоставлении услуги, информационному стенду с образцами ее заполнения и перечнем документов, необходимым для предоставления муниципальной услуги.

2.12. 1.Прием документов от Заявителей и их регистрация осуществляется в здании Учреждения. Здание Учреждения, в котором предоставляется услуга, оборудовано системами пожарной сигнализации, средствами пожаротушения, предусмотрены пути эвакуации, места общего пользования (гардероб, туалеты).

2.12.2. На территории, прилегающей к зданию, оборудуются парковочные места для стоянки легкового автотранспорта, в том числе не менее десяти процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов. Доступ Заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.12.3. Вход в здание Учреждение оформляется табличкой, информирующей о наименовании Учреждения, представляющей услугу.

2.12.4. Вход в здание оборудуется устройством для маломобильных граждан.

2.12.5. Места ожидания в очереди оборудуются посадочными местами: стульями, кресельными секциями, скамейками (банкетками).

2.12.6. Места для информирования, предназначенные для ознакомления Заявителя с информационными материалами, оборудуются информационным стендом.

Информационный стенд располагается в доступном месте и содержит следующие информационные материалы:

исчерпывающую информацию о порядке предоставления услуги в текстовом виде:

- текст Административного регламента с приложениями;
- сведения о графике работы, номерах справочных телефонов, адресах официального сайта Администрации города Черногорска и ГУО в сети Интернет, электронной почты Администрации города Черногорска и ГУО, где заинтересованные лица могут получить информацию, необходимую для предоставления услуги;
- график работы, номер кабинета, в котором предоставляется услуга, фамилии, имена, отчества специалистов, ответственных за предоставление муниципальной услуги;
- выдержки из нормативных правовых актов по наиболее часто задаваемым вопросам.
- исчерпывающую информацию о порядке предоставления услуги (в текстовом виде и в виде блок-схемы, наглядно отображающей алгоритм прохождения административной процедуры);
- количество мест в первые классы для детей, проживающих на территории, за которой закреплено Учреждение;
- наличие свободных мест для приёма детей, не проживающих на территории, за которой закреплен Учреждение; количество свободных мест в классах с углубленным изучением отдельных учебных предметов или для профильного обучения, сроках, времени, месте приёма заявлений и процедуре индивидуального отбора обучающихся;
- перечень документов, необходимых для получения услуги;
- образец заполнения заявления о предоставлении услуги;
- Порядок обжалования решений, действий (бездействия) Учреждения и её должностных лиц, ответственных за предоставление услуги.

2.13. Показатели доступности и качества услуг:

Показателями доступности и качества услуги являются:

- возможность получения Заявителем полной и достоверной информации о порядке предоставления услуги, в том числе в электронной форме;
- транспортная доступность места предоставления услуги;
- наличие бесплатной парковки автотранспортных средств, в том числе парковки для специальных транспортных средств инвалидов;
- предоставление бесплатно услуги и информации о ней.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления услуги в электронной форме.

Предоставление услуги может осуществляться в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг.

Предоставление услуги в электронной форме может осуществляться на базе информационных систем органов государственной власти и местного самоуправления при наличии инфраструктуры, обеспечивающей их взаимодействие. Информационной системой, обеспечивающей предоставление муниципальных услуг в электронной форме, является единый портал государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru), а также портал государственных и муниципальных услуг (функций) Республики Хакасия (19.gosuslugi.ru).

Обеспечение информационного обмена с соответствующими информационными системами органов, предоставляющих государственные услуги, муниципальные услуги, осуществляется с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия.

Обращение за получением услуги и предоставление муниципальной услуги могут осуществляться с использованием электронных документов, подписанных электронной подписью либо усиленной квалифицированной электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» и Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Запрос и иные документы, необходимые для предоставления услуги, подписанные простой электронной подписью и поданные заявителем с соблюдением требований части 2 статьи 21.1 и части 1 статьи 21.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», признаются равнозначными запросу и иным документам, подписанным собственноручной подписью и представленным на бумажных носителях.

Услуга может предоставляться в многофункциональном центре по предоставлению государственных и муниципальных услуг на основании соглашений, заключаемых таким центром с органами государственной власти и местного самоуправления.

Предоставление услуги в многофункциональном центре осуществляется по принципу "одного окна", в соответствии с которым предоставление услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, в том числе комплексным, а взаимодействие с органами, предоставляющими услуги, осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии.

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

3.1. Приём детей на обучение по основным общеобразовательным программам за счёт средств бюджетных ассигнований республиканского бюджета проводится на общедоступной основе, если иное не предусмотрено Федеральным законом от 29.12.2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями).

3.2. Лица, не являющиеся гражданами Российской Федерации, а также лицо, признанное беженцем, и прибывшие с ним члены его семьи, принимаются в Учреждение наравне с гражданами Российской Федерации.

При отсутствии документов, подтверждающих уровень образования гражданина (в случае утраты документов, обучения за рубежом и др.) Учреждение определяет уровень освоения общеобразовательных программ с помощью промежуточной аттестации, порядок её проведения устанавливает Учреждение.

3.3. Предоставление услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

- приём от Заявителя заявления с прилагаемым комплектом документов и регистрация;
- рассмотрение заявления о предоставлении услуги и прилагаемых к нему документов, принятие решения о предоставлении/отказе в предоставлении услуги.
- зачисление обучающегося в Учреждение приказом директора или мотивированный отказ в предоставлении услуги с информированием Заявителя о порядке и сроках обжалования отказа, подписанный директором Учреждения.

Последовательность административных процедур, выполняемых при предоставлении услуги, показаны в **блок-схеме (приложение 4)**

3.4. Прием и регистрация заявления и документов от Заявителя.

3.4.1. Основанием для приема заявления и регистрации документов для предоставления услуги является личное обращение Заявителя к должностному лицу, ответственному за прием и регистрацию документов, либо получение указанным должностным лицом документов по почте, электронной почте.

3.4.2. Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов, принимает заявление и документы, выполняя при этом следующие действия:

- устанавливает личность Заявителя (в случае личного обращения);
- принимает документы;
- на втором экземпляре обращения ставит подпись и дату приема документов от Заявителя при личном обращении;
- регистрирует документы в журнале приёма заявлений в соответствии с пунктом 3.4.3. Регламента.
- выдаёт Заявителю **расписку** в получении документов (**приложение 3**).
- направляет документы на визу директору Учреждения.

Результатом исполнения административного действия является:

- при личном обращении Заявителя - приём документов, регистрация заявления, выдача расписки в получении документов;

- при направлении документов по почте - регистрация заявления в журнале приёма заявлений.

3.4.3. Заявление и представленные документы (в случае предоставления услуги по зачислению **в первый класс** Учреждения, во второй и последующие) регистрируются в журнале приёма заявлений, форма которого устанавливается Учреждением.

3.5. Рассмотрение заявления о предоставлении услуги.

Основанием для начала административного действия является визирование директором Учреждения заявления Заявителя.

Ответственным за исполнение данного административного действия является директор Учреждения, который проставляет резолюцию и направляет заявление должностному лицу, ответственному за предоставление услуги (далее - Исполнитель), который проверяет:

- наличие документов, предусмотренных п.2.6 раздела II Регламента;
- соответствие сведений, содержащихся в заявлении, установленным требованиям приложений 1,3 Регламента.

В случае выявления несоответствия представленных документов требованиям законодательства Российской Федерации, Республики Хакасия, Регламента Исполнитель в письменной или устной форме вправе предложить Заявителю устранить причины, препятствующие рассмотрению вопроса о принятии решения предоставления услуги.

Исполнитель после проверки документов при приёме в первый, второй и последующие классы (за исключением проведения индивидуального отбора) при отсутствии основания для отказа готовит проект приказа о зачислении.

При наличии оснований для отказа в предоставлении услуги Исполнитель информирует Заявителя об отказе в предоставлении услуги с обязательным указанием оснований для отказа в письменной или устной форме.

При приёме в Учреждение для получения основного общего и среднего общего образования с углубленным изучением отдельных учебных предметов или для профильного обучения (проведение индивидуального отбора) Исполнитель после проверки документов передаёт их в приёмную комиссию Учреждения по проведению индивидуального отбора (далее - Комиссия) для рассмотрения.

Документы направляются в Комиссию в день поступления и регистрации заявления. Комиссия рассматривает заявление и документы в соответствии с Порядком организации индивидуального отбора обучающихся при приёме либо переводе в государственные и муниципальные образовательные организации для получения основного общего и среднего общего образования с углубленным изучением отдельных предметов или для профильного обучения, утверждённым Постановлением Правительства Республики Хакасия от 31.12.2014 №732 (в ред. от 16.09.2016 N 452, от 10.09.2019 N 457).

После рассмотрения представленных Заявителем документов Комиссия составляет рейтинг обучающихся и приказом утверждает результаты индивидуального отбора.

Результатом исполнения административной процедуры является подписание приказа о зачислении.

В случае наличия оснований для отказа в предоставлении услуги, установленных п.2.8 раздела II Регламента, должностное лицо, ответственное за предоставление услуги, в течение 1 дня готовит документы об отказе в предоставлении услуги с указанием причин отказа.

Срок исполнения административных действий, указанных в п.3.5. составляет не более трех дней.

3.6. Информирование о результатах предоставления услуги.

3.6.1. Основанием для информирования о результатах предоставления услуги является приказ о зачислении в Учреждение либо подписанное директором Учреждения уведомление об отказе в предоставлении услуги.

3.6.2. Информирование Заявителя о зачислении в Учреждение осуществляется в течение 1 рабочего дня со дня издания приказа о зачислении путём размещения приказа на информационном стенде Учреждения.

3.6.3. Информирование Заявителя об отказе в предоставлении услуги осуществляется в течение 1 рабочего дня со дня подписания уведомления об отказе в предоставлении услуги. Заявителю, подавшему заявление на личном приёме, уведомление об отказе вручается лично под подпись либо направляется по почте.

В случае подачи Заявителем заявления в электронном виде, информирование о результатах предоставления услуги осуществляется также в электронном виде.

3.6.4. Результатом информирования о результатах предоставления услуги является получение Заявителем информации о предоставлении услуги либо об отказе в предоставлении услуги. Срок административной процедуры составляет 1 рабочий день.

При ответах на устные обращения и телефонные звонки, должностные лица подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании Учреждения, в которую позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве должностного лица, принявшего телефонный звонок. При невозможности должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо либо обратившемуся лицу должен быть сообщён телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

По письменным обращениям ответ направляется почтой по указанному в обращении адресу или с согласия Заявителя ответ вручается ему под расписку о вручении.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. С согласия Заявителя ответ вручается ему под расписку о вручении.

3.7. Предоставление услуги Заявителю может также осуществляться через ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» путём предоставления заявления и прилагаемых к нему документов в соответствии с Регламентом. При этом сроки предоставления услуги соответствуют срокам, указанным в Регламенте. ГАУ РХ «МФЦ Хакасии» передаёт в ГУО заявления и приложенные к нему документы, полученные от Заявителя, не позднее дня, следующего за днём поступления заявления.

IV. Формы контроля за исполнением Регламента услуги, предоставляемой Учреждением

4.1. Контроль полноты и качества исполнения услуги осуществляется директором Учреждения, специалистами ГУО, и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав Заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку

ответов на обращения Заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

4.2. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Периодичность проведения плановых проверок определяется директором Учреждения. Внеплановые проверки проводятся при поступлении информации о несоблюдении должностными лицами Учреждения требований Регламента либо по требованию органов государственной власти, либо по требованию органов местного самоуправления, обладающих контрольно-надзорными полномочиями, а также решению суда или по конкретному обращению Заявителя.

4.3. Для проверки полноты и качества исполнения Регламента формируется рабочая группа, в состав которой входят работники Учреждения, специалисты ГУО. Результаты деятельности рабочей группы оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.4. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав Заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.5. Должностные лица Учреждения, ответственные за предоставление услуги, несут ответственность:

- за выполнение административных процедур в соответствии с Регламентом;
- за несоблюдение последовательности административных процедур и сроков их выполнения, установленных настоящим Регламентом;
- за достоверность информации, представляемой в ходе предоставления услуги.

V. Досудебное (внесудебное) обжалование Заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению услуги, или их работников

5. 1. **Случаи обжалования Заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, или их работников.**

Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса о предоставлении двух и более муниципальных услуг в многофункциональных центрах при однократном обращении заявителя;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование Заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и

действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме;

- требование у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у Заявителя;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме;
- за требование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме;
- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;
- приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование Заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по

предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке.

5.2 Требования к содержанию и порядок подачи жалоб на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, или их работников.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Администрации г. Черногорска, официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме Заявителя в орган, предоставляющего муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в ГУО администрации г. Черногорска.

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта многофункционального центра, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме Заявителя. Жалоба должна содержать:

- 1) наименование должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, или муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, или их работников, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;
 - 2) 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;
 - 3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействиях) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу или муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, предоставляющего муниципальную услугу;
 - 4) доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу или муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.
- Жалоба, поступившая в ГУО администрации г. Черногорска, администрацию г. Черногорска, многофункциональный центр, учредителю многофункционального

центра, либо вышестоящий орган подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.3. Прием жалоб в письменной форме осуществляется в ГУО администрации г. Черногорска по месту приема заявлений о предоставлении услуги в соответствии с пунктом 2.8.2. Регламента.

5.3.2. В случае если жалоба подается через представителя Заявителя, то представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени Заявителя, может быть представлена:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);
- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);
- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени Заявителя без доверенности.

5.5. Сроки рассмотрения жалоб

Жалоба, поступившая в ГУО администрации г. Черногорска подлежит регистрации в день ее поступления. Жалоба рассматривается должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у Заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.5. Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалоб.

По результатам рассмотрения жалобы уполномоченное должностное лицо принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, 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;
- отказывает в удовлетворении жалобы в случаях: наличия вступившего в законную силу судебного акта по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям; подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации; наличия решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями Регламента в отношении того же Заявителя и по тому же предмету жалобы; отсутствия в обжалуемых решениях, действиях (бездействии), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги, нарушений требований нормативных правовых актов

Российской Федерации, нормативных правовых актов Республики Хакасия, муниципальных правовых актов, Регламента.

Ответ на жалобу не дается в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес Заявителя, указанные в жалобе;
- в жалобе не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

При удовлетворении жалобы ГУО администрации г. Черногорска принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче Заявителю результата услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование органа, предоставляющего услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование Заявителя;
- основания для принятия решения по жалобе;
- принятое решение по жалобе;
- в случае, если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.2. Регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в прокуратуру г. Черногорска.

5.7. Устные жалобы на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих Заявители имеют право устно на личном приеме обратиться с жалобой на действия (бездействие) специалистов ГУО к руководителю ГУО администрации г. Черногорска.

Ответ на устную жалобу, поступившую на личном приеме, дается в следующем порядке:

- при личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае если жалоба подается через представителя Заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Заявителя;
- содержание устной жалобы заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на устную жалобу с согласия гражданина

может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Ответ на устную жалобу, поступившую на личном приеме, не дается в следующих случаях:

- наличие в устной жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи
- гражданин, обратившийся с устной жалобой, не предъявил документ, удостоверяющий его личность;
- гражданин, обратившийся с устной жалобой от имени физического или юридического лица, не подтвердил полномочия в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- имеется решение по жалобе, принятое ранее в соответствии с требованиями Регламента в отношении того же Заявителя и по тому же предмету жалобы.

