

УТВЕРЖДЕН  
постановлением Администрации  
Великого Новгорода  
от 23.12.2015 № 5393

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
по предоставлению муниципальной услуги "Зачисление в  
образовательное учреждение"**

**1. Общие положения**

1.1. Предмет регулирования Административного регламента

1.1.1. Настоящий Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги "Зачисление в образовательное учреждение" (далее - муниципальная услуга), создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги (далее - заявители) и определения сроков и последовательности действий (далее - административные процедуры) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги.

1.1.2. Предметом регулирования настоящего Административного регламента являются отношения, возникающие между заявителями и Администрацией Великого Новгорода в лице комитета по образованию Администрации Великого Новгорода (далее - комитет), связанные с предоставлением муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей

Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются физические лица - родители (законные представители) несовершеннолетних граждан, а также совершеннолетние граждане, которые зачисляются в муниципальные общеобразовательные организации, в том числе иностранные граждане и лица без гражданства.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении  
муниципальной услуги

1.3.1. В предоставлении муниципальной услуги участвуют муниципальные общеобразовательные учреждения, осуществляющие образовательную деятельность, реализующие образовательную программу начального, основного общего, среднего общего образования, находящиеся в ведении комитета (далее - МОУ).

1.3.2. В процессах информирования и предоставления муниципальной услуги (в части приема и выдачи документов) участвует государственное областное автономное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" через структурные подразделения (далее - МФЦ).

Информирование заявителей осуществляется через МФЦ по телефону: 8(8162) 501-053.

Адрес электронной почты МФЦ: [mfc-vn@novreg.ru](mailto:mfc-vn@novreg.ru).

Адрес интернет-сайта МФЦ: <http://mfc53.novreg.ru>.

1.3.3. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

непосредственно руководителями МОУ при личном либо письменном обращении заявителя;

по электронной почте;

на официальных сайтах МОУ, комитета;

в средствах массовой информации;

в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал): [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru);

в региональной государственной информационной системе "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области" (далее - Региональный портал): [www.pgunovreg.ru](http://www.pgunovreg.ru);

на информационных стендах МОУ, МФЦ.

1.3.4. Сведения о месте нахождения, справочных телефонах, адресах сайтов, адресах электронной почты МОУ приводятся в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

1.3.5. Заявители могут получить информацию о МОУ следующими способами:

на официальном сайте Администрации Великого Новгорода в сети Интернет: <http://www.adm.nov.ru>;

на официальном сайте комитета: <http://vnovobr.ru>;

на сайтах МОУ;

через МФЦ.

Прием заявлений и документов, указанных в подразделе 2.6 настоящего Административного регламента, осуществляется:

специалистами МОУ в соответствии с графиком (режимом) приема по вопросам предоставления муниципальной услуги, размещенным на официальном сайте МОУ;

специалистами МФЦ в соответствии с графиком (режимом) приема по вопросам предоставления муниципальной услуги, размещенным на официальном сайте МФЦ.

1.3.6. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

о комплектности (достаточности) представленных документов;

об источнике получения необходимых документов (орган, организация и их местонахождение);

о времени приема и выдачи документов;

о сроках предоставления муниципальной услуги;

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

## **2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

### **2.1. Наименование муниципальной услуги**

Наименование муниципальной услуги - зачисление в образовательное учреждение.

### **2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

2.2.1. Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляется МОУ, указанными в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту. МФЦ осуществляет прием заявлений и документов, указанных в подразделе 2.6 настоящего Административного регламента, от заявителей.

2.2.2. В процессе предоставления муниципальной услуги осуществляется взаимодействие:

со структурными подразделениями Администрации Великого Новгорода;

с руководителями МОУ;

с иными организациями и учреждениями.

### 2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:  
приказ о зачислении ребенка в МОУ;  
мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

### 2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Датой принятия к рассмотрению заявления о приеме в МОУ с прилагаемыми документами считается дата регистрации заявления в журнале регистрации поступивших заявлений.

2.4.2. Срок предоставления муниципальной услуги с момента приема документов до зачисления в МОУ составляет не более 7 рабочих дней.

2.4.3. Зачисление в МОУ оформляется приказом руководителя МОУ в течение 7 рабочих дней после приема документов при наличии свободных мест (для поступающих в первый класс). Зачисление обучающегося в МОУ в порядке перевода оформляется приказом руководителя МОУ в течение 3 рабочих дней после приема заявления и документов.

2.4.4. Отказ в предоставлении муниципальной услуги оформляется в виде письменного уведомления об отказе в зачислении в МОУ в течение 7 рабочих дней после приема документов.

2.4.5. В общий срок предоставления муниципальной услуги не входят периоды времени, затраченные заявителем на исправление и доработку документов, предусмотренных подразделом 2.6 настоящего Административного регламента.

2.4.6. Начало общего срока предоставления муниципальной услуги исчисляется с даты представления заявителем полного комплекта документов, предусмотренных подразделом 2.6 настоящего Административного регламента, не требующих исправления и доработки.

### 2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:  
Конституцией Российской Федерации;  
Федеральным законом от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";

Федеральным законом от 25 июля 2002 г. № 115-ФЗ "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации";

Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных";

Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";

Постановлением Правительства Российской Федерации от 8 сентября 2010 г. № 697 "О единой системе межведомственного электронного взаимодействия";

приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 30.08.2013 № 1015 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования";

приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 22.01.2014 № 32 "Об утверждении Порядка приема граждан на обучение по образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования";

приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12.03.2014 № 177 "Об утверждении Порядка и условий осуществления перевода обучающихся из одной организации, осуществляющей образовательную деятельность по образовательным программам начального общего, основного общего и среднего общего образования, в другие организации, осуществляющие образовательную деятельность по образовательным программам соответствующих уровня и направленности".

## 2.6. Перечень документов, представляемых заявителем

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги заявитель представляет

заявление по форме согласно приложению № 2 к настоящему Административному регламенту при предъявлении оригинала документа, удостоверяющего личность родителя (законного представителя), либо оригинала документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина и лица без гражданства в Российской Федерации.

2.6.2. Родители (законные представители) детей, проживающих на закрепленной территории, для зачисления ребенка в первый класс дополнительно предъявляют оригинал свидетельства о рождении или документ, подтверждающий родство заявителя.

2.6.3. Родители (законные представители) детей, не проживающих на закрепленной территории, дополнительно предъявляют свидетельство о рождении ребенка.

2.6.4. Родители (законные представители) детей, являющихся иностранными гражданами или лицами без гражданства, дополнительно предъявляют:

документ, подтверждающий родство заявителя (или законность представления прав ребенка);

документ, подтверждающий право заявителя на пребывание в Российской Федерации.

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

2.6.5. При приеме в МОУ для получения среднего общего образования родители (законные представители) ребенка представляют аттестат об основном общем образовании установленного образца.

2.6.6. При переводе из одного МОУ в другое совершеннолетние обучающиеся или родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся представляют следующие документы:

личное дело обучающегося;

документы, содержащие информацию об успеваемости обучающегося в текущем учебном году (выписка из классного журнала с текущими отметками и результатами промежуточной аттестации).

2.6.7. Заявление и документы, указанные в настоящем подразделе, представляются заявителем на бумажном носителе либо при наличии технической

возможности в форме электронных документов посредством Единого портала и Регионального портала.

#### 2.7. Перечень документов, которые заявитель вправе представить

2.7.1. Родители (законные представители) детей, проживающих на закрепленной территории, для зачисления ребенка в первый класс вправе представить свидетельство о регистрации ребенка по месту жительства или по месту пребывания на закрепленной территории либо документ, содержащий сведения о регистрации ребенка по месту жительства или по месту пребывания на закрепленной территории.

2.7.2. По своему желанию заявитель дополнительно может представить иные документы, которые, по его мнению, имеют значение для предоставления муниципальной услуги.

#### 2.8. Запрет требования от заявителя дополнительных документов и действий

Запрещается требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, представляющих государственные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

#### 2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не предусмотрены.

#### 2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.10.1. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрены.

2.10.2. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является отсутствие свободных мест в конкретном МОУ.

2.11. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги

Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.12. Порядок, размер и основания взимания муниципальной пошлины или иной платы за предоставление муниципальной услуги

Плата за предоставление муниципальной услуги не взимается.

2.13. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не установлены.

2.14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

Ожидание заявителями при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги осуществляется в порядке живой очереди и не должно превышать 15 минут.

2.15. Срок и порядок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги

2.15.1. Регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги осуществляется в течение 15 минут.

2.15.2. Прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в электронной форме обеспечиваются при наличии технической возможности с помощью Единого портала, Регионального портала.

2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальная услуга, услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг

2.16.1. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарным правилам и нормам.

В помещениях на видном месте помещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации в экстренных случаях.

Помещения для приема граждан должны быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

2.16.2. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителя с информационными материалами, должны быть оборудованы информационным стендом.

2.16.3. Места ожидания и приема заявителей должны соответствовать комфортным условиям, оборудованы столами, стульями для возможности оформления документов, обеспечиваться канцелярскими принадлежностями.

Прием заявителей должен осуществляться в специально выделенных для этих целей помещениях - местах предоставления муниципальной услуги.

Кабинеты ответственных должностных лиц должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками).

Таблички на дверях и стенах должны быть установлены таким образом, чтобы при открытой двери были видны и читаемы.

2.16.4. В здании, в котором предоставляется муниципальная услуга, должны быть созданы условия для прохода инвалидов и маломобильных групп населения.

Инвалидам в целях обеспечения доступности муниципальной услуги должна быть оказана помощь в преодолении различных барьеров, мешающих в получении ими муниципальной услуги наравне с другими лицами. Вход в здание должен быть оборудован пандусом. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны иметь расширенные проходы, позволяющие обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

Глухонемым, инвалидам по зрению и другим лицам с ограниченными

физическими возможностями при необходимости оказывается помощь по передвижению в помещениях и сопровождению.

На стоянке должны быть предусмотрены места для парковки специальных транспортных средств инвалидов. За пользование парковочным местом плата не взимается.

#### 2.17. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

Показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются:

наличие для заявителей доступа к информации по вопросам предоставления муниципальной услуги;

возможность получения заявителями информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги, в сроки, установленные настоящим Административным регламентом;

исполнение специалистами МОУ и МФЦ административных процедур в сроки, установленные настоящим Административным регламентом.

#### 2.18. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ и особенности предоставления муниципальной услуги в электронном виде

2.18.1. Прием документов на предоставление муниципальной услуги в МФЦ осуществляется на основании заключенного соглашения о взаимодействии между уполномоченным органом и государственным областным автономным учреждением "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг".

2.18.2. МФЦ обеспечивает заявителям возможность получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги, а также копирования форм заявлений и других документов, необходимых для получения муниципальной услуги, в том числе при наличии технических возможностей с использованием Единого портала и Регионального портала.

2.18.3. Муниципальная услуга предоставляется в МФЦ с учетом принципа экстерриториальности, в соответствии с которым заявитель вправе выбрать для обращения за получением муниципальной услуги любое отделение МФЦ по Новгородской области.

Информация об адресах мест нахождения МФЦ, графике работы, телефонах размещается на вышеуказанных информационных ресурсах.

2.18.4. При наличии технической возможности для предоставления муниципальной услуги в электронной форме заявителям предоставляется возможность направить заявление с использованием Единого портала и Регионального портала.

В полном объеме муниципальная услуга может быть предоставлена на Едином портале и Региональном портале, если активна кнопка "Получить услугу". В противном случае на указанных порталах размещена информация о порядке предоставления муниципальной услуги.

При обращении в электронной форме за предоставлением муниципальной услуги заявление и каждый прилагаемый к нему документ в электронном виде подписываются квалифицированной электронной подписью заявителя при заполнении электронной формы на Едином портале и Региональном портале.

Перечень классов средств электронной подписи, которые допускаются к использованию при обращении за получением муниципальной услуги, оказываемой с применением усиленной квалифицированной электронной подписи, определяется на основании модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением муниципальной услуги и (или) предоставления такой муниципальной услуги.

### **3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

#### **3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур**

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

прием и регистрацию заявления с приложенными к нему документами;

направление межведомственного запроса (при необходимости);

рассмотрение заявления с приложенными к нему документами, зачисление ребенка в МОУ или выдачу уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

3.1.2. Последовательность административных процедур при предоставлении

муниципальной услуги представлена в блок-схеме (приложение № 3 к настоящему Административному регламенту).

### 3.2. Прием и регистрация заявления с приложенными к нему документами

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры - прием и регистрация заявления с приложенными к нему документами является представление заявителем документов, указанных в подразделе 2.6 настоящего Административного регламента, в МОУ или МФЦ при личном обращении либо при наличии технической возможности в электронном виде через Единый портал и Региональный портал.

3.2.2. При представлении документов заявителем при личном обращении специалист МОУ, ответственный за предоставление муниципальной услуги, или специалист МФЦ:

устанавливает предмет обращения, проверяет документ, удостоверяющий личность;

проверяет наличие всех необходимых документов и их надлежащее оформление;

удостоверяет копии документов, представленных заявителем;

передает заявителю расписку в получении документов на предоставление муниципальной услуги.

3.2.3. Прием заявления с приложенными к нему документами осуществляется в течение 15 минут.

3.2.4. Заявление и документы, представленные заявителем в МФЦ, не позднее 2 рабочих дней с даты их приема передаются в МОУ.

3.2.5. Результатом административной процедуры является зарегистрированное заявление с приложенными к нему документами.

### 3.3. Направление межведомственного запроса (при необходимости)

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры - направление межведомственного запроса (при необходимости) является непредставление заявителем документов, указанных в подразделе 2.6 настоящего Административного регламента.

3.3.2. Специалист, осуществляющий прием документов, формирует межведомственные запросы на бумажном носителе (в форме электронного документа - при технической возможности) о представлении документов, указанных в подразделе 2.6 настоящего Административного регламента, и направляет их в соответствующие органы, в распоряжении которых находится необходимая информация.

3.3.3. Направление межведомственного запроса осуществляется в течение 5 рабочих дней со дня представления заявителем документов, указанных в подразделе 2.6 настоящего Административного регламента.

3.3.4. Результатом административной процедуры являются подготовленные документы, содержащие запрашиваемую информацию или сведения об отсутствии запрашиваемой информации.

#### 3.4. Рассмотрение заявления с приложенными к нему документами, зачисление ребенка в МОУ или выдача уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры - рассмотрение заявления с приложенными к нему документами, зачисление ребенка в МОУ или выдача уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги является поступление зарегистрированного заявления с приложенными к нему документами в МОУ.

3.4.2. По результатам рассмотрения документов, представленных заявителем сведений специалист определяет наличие либо отсутствие у заявителя права на получение муниципальной услуги. При наличии свободных мест в МОУ специалист готовит проект приказа о зачислении ребенка в МОУ, который подписывается в установленном порядке. При отсутствии свободных мест в МОУ специалист готовит уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа.

3.4.3. Время, затраченное на административную процедуру, не должно превышать 7 рабочих дней с момента регистрации заявления.

3.4.4. Результатом административной процедуры является приказ о зачислении ребенка в МОУ либо уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

#### **4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги**

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений

Контроль за соблюдением специалистами предусмотренных административных процедур, текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, за соблюдением должностными лицами МОУ, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителем МОУ.

4.2. Порядок 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 полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение обращений заявителей, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц МОУ, а также проверки исполнения положений настоящего Административного регламента. Проведение проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании квартальных, полугодовых или годовых планов работы) и внеплановый характер (по конкретным обращениям заявителей).

4.3. Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

Должностные лица МОУ, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за нарушение срока и порядка исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем Административном регламенте. Персональная ответственность должностных лиц

МОУ закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

## **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц**

### 5.1. Подача жалобы

5.1.1. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) МОУ, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица МОУ, предоставляющего муниципальную услугу, в досудебном (внесудебном) порядке.

5.1.2. Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренным статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон), в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Новгородской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления Великого Новгорода для предоставления муниципальной услуги;

отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Новгородской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления Великого Новгорода для предоставления муниципальной услуги;

отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, Новгородской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления Великого Новгорода;

требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Новгородской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления Великого Новгорода;

отказ МОУ, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица МОУ, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.1.3. Жалоба подается в МОУ, предоставляющее муниципальную услугу, в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Заявитель может обжаловать действия (бездействие), а также решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, следующим должностным лицам, предоставляющим муниципальную услугу:

специалиста МОУ - руководителю МОУ или лицу, исполняющему его обязанности;

руководителя МОУ - председателю комитета, заместителю Главы администрации Великого Новгорода, Мэру Великого Новгорода;

заместителя Главы администрации Великого Новгорода - Мэру Великого Новгорода.

5.1.4. Прием жалоб в письменной форме осуществляется МОУ, предоставляющим муниципальную услугу, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал заявление на предоставление муниципальной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется в месте, где заявителем получен результат предоставления муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальной услуги.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

5.1.5. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

официального сайта Администрации Великого Новгорода в сети Интернет;  
Единого портала и Регионального портала.

5.1.6. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление

действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена доверенность, оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.1.7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.1.6 настоящего Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность представителя заявителя, не требуется.

5.1.8. Жалоба должна содержать:

наименование МОУ, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица МОУ, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) МОУ, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица МОУ, предоставляющего муниципальную услугу;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решениями и действиями (бездействием) МОУ, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица МОУ, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.1.9. При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица МОУ, предоставляющего муниципальную услугу, а также членов его семьи, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменной жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми им жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

5.1.10. МОУ, предоставляющее муниципальную услугу, обеспечивает:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) МОУ, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица МОУ, предоставляющего муниципальную услугу, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на официальном сайте МОУ, предоставляющего муниципальную услугу, в сети Интернет, на Едином портале и Региональном портале;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) МОУ, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица МОУ, предоставляющего муниципальную услугу, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

## 5.2. Рассмотрение жалобы

5.2.1. Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги вследствие решений и действий (бездействия) МОУ, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица МОУ, предоставляющего муниципальную услугу, рассматривается МОУ, предоставляющим муниципальную услугу.

5.2.2. Жалоба, поступившая в МОУ, предоставляющее муниципальную услугу, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа МОУ, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица МОУ, предоставляющего

муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.2.3. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона МОУ, предоставляющее муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Новгородской области, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления Великого Новгорода, а также в иных формах;

отказать в удовлетворении жалобы.

5.2.4. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.2.3 настоящего Административного регламента, 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, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.1.3 настоящего Административного регламента, направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.2.5. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

наименование МОУ, предоставляющего муниципальную 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 МОУ, предоставляющего муниципальную услугу, специалистах МОУ, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги (в случае если жалоба признана обоснованной); сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.2.6. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом, наделенным полномочием по рассмотрению жалоб.

### 5.3. Обжалование решения по жалобе

5.3.1. Положения Федерального закона, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав заявителей при предоставлении муниципальной услуги, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) МОУ, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица МОУ, предоставляющего муниципальную услугу, в судебном порядке.

В соответствии со статьями 218 и 219 Кодекса административного судопроизводства Российской Федерации заявитель вправе обратиться в суд с заявлением об оспаривании решений, действий (бездействия) органов местного самоуправления в течение трех месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав, свобод и законных интересов.

5.3.2. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

---