

**Административный регламент  
предоставления муниципальными учреждениями услуги  
"Прием заявлений о зачислении в муниципальные  
образовательные учреждения, реализующие основную  
образовательную программу дошкольного образования  
(детские сады), а также постановка на соответствующий учет"**

С изменениями и дополнениями от:

31 октября 2016 г., 12 апреля, 10 июля 2017 г., 7 декабря 2018 г., 22 октября 2019 г., 14 ноября 2022 г.

## 1. Общие положения

1.1. Настоящий административный регламент предоставления на территории города Твери муниципальными учреждениями услуги "Прием заявлений о зачислении в муниципальные образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады), а также постановка на соответствующий учет" (далее - Регламент) разработан в целях повышения эффективности предоставления услуги физическим лицам, обеспечения им комфортных условий доступа к услуге при их минимальном участии в процессе предоставления услуги, исключения административных барьеров, оптимизации информационного взаимодействия и определяет сроки и последовательность осуществления административных процедур при предоставлении услуги.

Информация об изменениях:

*Постановлением Администрации города Твери от 31 октября 2016 г. N 1887 пункт 1.2 настоящего приложения изложен в новой редакции, вступающей в силу со дня официального опубликования названного постановления*

*См. текст пункта в предыдущей редакции*

1.2. Право на получение услуги имеет физическое лицо - родитель (законный представитель) ребенка от рождения до 8 лет, проживающий на территории города Твери, либо его уполномоченный представитель (далее - заявитель).

1.3. Услуга предоставляется муниципальными образовательными учреждениями, реализующими основную образовательную программу дошкольного образования города Твери (далее - МОУ г. Твери).

1.4. Информация о порядке оказания услуги предоставляется руководителями МОУ г. Твери (далее - должностные лица).

Информация об изменениях:

*Пункт 1.5 изменен с 15 ноября 2022 г. - [Постановление Администрации города Твери от 14 ноября 2022 г. N 1131](#)*

*См. предыдущую редакцию*

1.5. Администрация города Твери находится по адресу: город Тверь, улица Советская, дом 11. Управление образования Администрации города Твери находится по адресу: город Тверь, улица Трехсвятская, дом 28а. Адреса местонахождения МОУ г. Твери указаны в [приложении 1](#) к настоящему Регламенту.

Информация об изменениях:

*Пункт 1.6 изменен с 15 ноября 2022 г. - [Постановление Администрации города Твери от](#)*

14 ноября 2022 г. N 1131

*См. предыдущую редакцию*

1.6. График работы Администрации города Твери:

понедельник - четверг с 9.00 до 18.00;

перерыв на обед: с 13.00 до 13.45;

выходные дни - суббота и воскресенье.

Телефон: 8 (4822) 32-25-95, 34-23-93.

График работы управления образования Администрации города Твери:

понедельник - четверг с 9.00 до 18.00;

перерыв на обед: с 13.00 до 13.45;

выходные дни - суббота и воскресенье.

Телефон: 8 (4822) 32-16-16, 34-45-42, 35-56-17, 35-31-44, 34-28-06.

Адрес электронной почты управления образования Администрации города Твери:

obraz@adm.tver.ru.

Адрес электронной почты Администрации города Твери: tveradm@adm.tver.ru.

Информация об изменениях:

*Пункт 1.7 изменен с 25 октября 2019 г. - Постановление Администрации города Твери от 22 октября 2019 г. N 1269*

*См. предыдущую редакцию*

1.7. Информирование по вопросам предоставления услуги осуществляется в том числе

специалистами Государственного автономного учреждения Тверской области

"Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг"

(далее - ГАУ "МФЦ").

Информация о местонахождении, почтовом адресе, графике работы, адресе [официального сайта](#), справочных телефонах ГАУ "МФЦ" указана в [приложении 6](#) к настоящему

Регламенту.

Информация об изменениях:

*Пункт 1.8 изменен с 15 ноября 2022 г. - Постановление Администрации города Твери от 14 ноября 2022 г. N 1131*

*См. предыдущую редакцию*

1.8. Сведения о местонахождении Администрации города Твери, управления образования

Администрации города Твери, МОУ г. Твери, ГАУ "МФЦ", графике (режиме) их работы,

контактных телефонах (телефонах для справок) и информация о предоставлении услуги

предоставляются:

- при личном обращении;

- с использованием современных средств коммуникации: телефонной связи или посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), на Едином портале государственных и муниципальных услуг, а также региональном портале государственных и муниципальных услуг;

- путем размещения на информационных стендах в МОУ г. Твери и в управлении образования Администрации города Твери.

Адрес официального сайта Администрации города Твери: <http://www.tver.ru>.

Адрес официального сайта управления образования Администрации города Твери:

<http://www.obraz.tver.ru>.

Адреса официальных сайтов МОУ г. Твери указаны в [приложении 1](#) к настоящему Регламенту.

Адрес единого портала государственных услуг: <http://gosuslugi.ru/>.

1.9. Должностные лица МОУ г. Твери осуществляют прием и консультирование заявителей

по вопросам, связанным с предоставлением услуги, в соответствии со следующим графиком:

Дни недели	Время приема и консультирования
Понедельник	10.00 - 12.30
Среда	16.00 - 19.00

1.10. Консультации по процедуре предоставления услуги могут предоставляться по обращениям заинтересованных лиц:

- в письменной и устной форме, в том числе с использованием средств электронной передачи данных;
- с использованием средств телефонной связи.

1.11. Консультации предоставляются по вопросам:

- о ходе предоставления услуги по конкретному заявлению;
- о нормативных правовых актах, регламентирующих вопросы предоставления услуги;
- о сроке предоставления услуги;
- о форме предоставления услуги;
- об основаниях отказа в предоставлении услуги;
- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления услуги.

1.12. Консультирование заявителей по вопросам предоставления услуги осуществляется бесплатно.

1.13. При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица МОУ г. Твери в вежливой форме информируют заявителя по интересующим его вопросам.

1.14. С момента приема документов заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления услуги при личном обращении к должностному лицу МОУ г. Твери, по телефону либо посредством электронной почты. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (на стадии выполнения какой административной процедуры) находится представленный им пакет документов.

1.15. При консультировании заявителей по электронной почте, в том числе о ходе предоставления услуги, ответ направляется в течение пяти рабочих дней, исчисляемых со дня, следующего за днем поступления соответствующего запроса.

## 2. Стандарт предоставления услуги

### 2.1. Наименование услуги

"Прием заявлений о зачислении в муниципальные образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады), а также постановка на соответствующий учет" (далее - услуга).

### 2.2. Наименование муниципальных учреждений, предоставляющих услугу

2.2.1. Услуга предоставляется МОУ г. Твери. Адреса местоположения, телефоны, адреса электронной почты и адреса официальных сайтов МОУ г. Твери указаны в [приложении 1](#) к настоящему Регламенту.

2.2.2. В случае, если для предоставления услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося заявителем, и если в соответствии с федеральным законом обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица, при обращении за получением услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия указанного лица или его законного представителя на обработку персональных данных указанного лица. Документы, подтверждающие

получение согласия, могут быть представлены в том числе в форме электронного документа.

### 2.3. Результат предоставления услуги

Результатом предоставления услуги является прием заявления о зачислении в МОУ г. Твери либо мотивированный отказ в предоставлении услуги.

### 2.4. Срок предоставления услуги

Срок предоставления услуги является индивидуальным и зависит от возраста ребенка на момент постановки на учет в целях зачисления в МОУ г. Твери, даты постановки на учет в целях зачисления в МОУ г. Твери, а также возраста ребенка, в котором родители (законные представители) планируют направить его в образовательное учреждение.

Информация об изменениях:

*Подраздел 2.5 изменен с 15 ноября 2022 г. - [Постановление Администрации города Твери от 14 ноября 2022 г. N 1131](#)*

*[См. предыдущую редакцию](#)*

### 2.5. Правовые основания для предоставления услуги

[Конвенция](#) о правах ребенка, одобрена генеральной Ассамблеей ООН от 20.11.1989 ("Сборник международных договоров СССР", выпуск XLVI, 1993 год);

[Закон](#) Российской Федерации от 15.05.1991 N 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС" ("Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Советской Федеративной Социалистической Республики", 1991, N 21);

[Федеральный закон](#) от 17.01.1992 N 2202-1 "О прокуратуре Российской Федерации" ("Российская газета", N 39, 18.02.1992);

[Закон](#) Российской Федерации от 26.06.1992 N 3132-1 "О статусе судей в Российской Федерации" ("Российская газета", 29.07.1992, N 170);

[Федеральный закон](#) Российской Федерации от 27.05.1998 N 76-ФЗ "О статусе военнослужащих" ("Российская газета", 02.06.1998, N 104);

[Федеральный закон](#) Российской Федерации от 24.07.1998 N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" ("Российская газета", 05.08.1998, N 147);

[Федеральный закон](#) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" ("Собрание законодательства Российской Федерации" от 06.10.2003, N 40);

[Федеральный закон](#) Российской Федерации от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных" ("Российская газета" от 29.07.2006, N 165);

[Федеральный закон](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" ("Российская газета" от 30.07.2010 N 168);

[Федеральный закон](#) Российской Федерации от 28.12.2010 N 403-ФЗ "О Следственном комитете Российской Федерации" ("Российская газета", N 296, 30.12.2010);

[Федеральный закон](#) Российской Федерации от 07.02.2011 N 3-ФЗ "О полиции" ("Российская газета", N 25, 10.02.2011);

[Федеральный закон](#) от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации" ("Российская газета", 31.12.2012, N 303);

**Федеральный закон** Российской Федерации от 30.12.2012 N 283-ФЗ "О социальных гарантиях сотрудникам некоторых федеральных органов исполнительной власти и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" ("Российская газета", N 3, 11.01.2013);

**Указ** Президента Российской Федерации от 05.05.1992 N 431 "О мерах по социальной поддержке многодетных семей" ("Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации", 14.05.1992, N 19);

**Указ** Президента Российской Федерации от 02.10.1992 N 1157 "О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов" ("Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации", 05.10.1992, N 14);

**Постановление** Правительства Российской Федерации от 25.08.1999 N 936 "О дополнительных мерах социальной защиты членов семей военнослужащих и сотрудников внутренних дел Государственной противопожарной службы, уголовно-исполнительной системы, непосредственно участвовавших в борьбе с терроризмом на территории Республики Дагестан и погибших (пропавших без вести), умерших, ставших инвалидами в связи с выполнением служебных обязанностей" ("Российская газета", Федеральный выпуск, N 169, 31.08.1999);

**Постановление** Правительства Российской Федерации от 09.02.2004 N 65 "О дополнительных гарантиях и компенсациях военнослужащим и сотрудникам федеральных органов исполнительной власти, участвующим в контртеррористических операциях и обеспечивающим правопорядок и общественную безопасность на территории Северо-Кавказского региона Российской Федерации" ("Российская газета", Федеральный выпуск, N 3405, 13.02.2004);

**Постановление** Правительства Российской Федерации от 12.08.2008 N 587 "О дополнительных мерах по усилению социальной защиты военнослужащих и сотрудников федеральных органов исполнительной власти, участвующих в выполнении задач по обеспечению безопасности и защите граждан Российской Федерации, проживающих на территориях Южной Осетии и Абхазии" ("Российская газета", Федеральный выпуск, N 4730, 15.08.2008);

**распоряжение** Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 N 729-р "Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных и муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме" ("Российская газета", Федеральный выпуск, N 5469, 29.04.2011);

**приказ** Министерства просвещения Российской Федерации от 31.07.2020 N 373 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам дошкольного образования" ("Официальный интернет-портал правовой информации" ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)), 01.09.2020);

**приказ** Министерства просвещения Российской Федерации от 15.05.2020 N 236 "Об утверждении Порядка приема на обучение по образовательным программам дошкольного образования" (Официальный интернет-портал правовой информации" ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)), 18.06.2020);

**решение** Тверской городской Думы от 23.01.2019 N 2 "О принятии Устава города Твери" (газета "Вся Тверь" от 05.02.2019 N 7);

**Постановление** Администрации города Твери от 23.06.2011 N 1067 "Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории города Твери" ("Муниципальные вести" от 24.06.2011, N 33);

**постановление** Администрации города Твери от 02.04.2021 N 385 "О закреплении муниципальных образовательных учреждений города Твери, реализующих основные

образовательные программы дошкольного образования, за определенными территориями города Твери" (газета "Вся Тверь" от 06.04.2021 N 21).

## **2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными и иными нормативными актами для предоставления услуги**

2.6.1. Предоставление услуги осуществляется на основании личных заявлений заявителя:

- **заявление** о постановке на учет в едином электронном реестре автоматизированной информационной системы "Е-услуги. Образование" (далее - АИС ЕУ) для зачисления в МОУ г. Твери;

- **заявление** о зачислении в МОУ г. Твери.

Заявление о постановке на учет в АИС ЕУ для зачисления в МОУ г. Твери может быть направлено заявителем в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования через **Единый портал государственных и муниципальных услуг** (далее - ЕПГУ), а также **региональный портал государственных и муниципальных услуг** (РПГУ) с последующим предоставлением в МОУ г. Твери оригиналов документов, указанных в **пункте 2.6.2** настоящего Регламента.

Заявление о постановке на учет в АИС ЕУ для зачисления в МОУ г. Твери также может быть принято при личном приеме заявителя в МОУ г. Твери или ГАУ "МФЦ".

Заявление о зачислении в МОУ г. Твери может быть принято при личном приеме заявителя в МОУ г. Твери.

Информация об изменениях:

*Подпункт 2.6.2 изменен с 15 ноября 2022 г. - **Постановление** Администрации города Твери от 14 ноября 2022 г. N 1131*

***См. предыдущую редакцию***

2.6.2. При постановке на учет в АИС ЕУ для зачисления в МОУ г. Твери предъявляются следующие документы:

- заявление заявителя по форме согласно **приложению 2** к настоящему Регламенту или единой интерактивной форме на ЕПГУ с приложением электронных образцов документов, подтверждающих сведения, указанные в заявлении.

В заявлении указывается одно приоритетное МОУ г. Твери, закрепленное за определенной территорией в соответствии с постановлением Администрации города Твери от 02.04.2021 N 385 "О закреплении муниципальных образовательных учреждений города Твери, реализующих основные образовательные программы дошкольного образования, за определенными территориями города Твери", и два дополнительных;

- документ, удостоверяющий личность заявителя, либо документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина или лица без гражданства в Российской Федерации в соответствии со **статьей 10** Федерального закона от 25.07.2002 N 115-ФЗ "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации";

- документ, подтверждающий установление опеки (при необходимости);

- документ психолого-медико-педагогической комиссии (при необходимости);

- документ, подтверждающий потребность в обучении в группе оздоровительной направленности (при необходимости);

- свидетельство о рождении ребенка (предъявляется по собственной инициативе заявителя);

- документ, содержащий сведения о регистрации ребенка по месту жительства или по месту пребывания на территории города Твери (предъявляется по собственной инициативе заявителя);

- документ, подтверждающий право (льготу) заявителя на внеочередное или первоочередное предоставление места в МОУ г. Твери в соответствии с действующим федеральным и региональным законодательством (при наличии).

При наличии у ребенка полнородных или неполнородных братьев и (или) сестер, обучающихся в МОУ г. Твери, выбранном заявителем для приема ребенка, заявитель дополнительно в заявлении для направления указывает фамилию(-ии), имя (имена), отчество(-а) (последнее - при наличии) полнородных или неполнородных братьев и (или) сестер.

Информация об изменениях:

*Подпункт 2.6.3 изменен с 15 ноября 2022 г. - [Постановление](#) Администрации города Твери от 14 ноября 2022 г. N 1131*

*[См. предыдущую редакцию](#)*

2.6.3. Для приема в МОУ г. Твери заявитель предъявляет следующие документы:

- заявление заявителя по форме согласно [приложению 3](#) к настоящему Регламенту;
- документ, удостоверяющий личность заявителя, либо документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина или лица без гражданства в Российской Федерации в соответствии со [статьей 10](#) Федерального закона от 25.07.2002 N 115-ФЗ "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации";
- документ, подтверждающий установление опеки (при необходимости);
- документ психолого-медико-педагогической комиссии (при необходимости);
- документ, подтверждающий потребность в обучении в группе оздоровительной направленности (при необходимости);
- свидетельство о рождении ребенка (для заявителей - граждан Российской Федерации);
- свидетельство о регистрации ребенка по месту жительства или по месту пребывания на закрепленной территории или документ, содержащий сведения о месте пребывания, месте фактического проживания ребенка.

Заявители, являющиеся иностранными гражданами или лицами без гражданства, дополнительно предъявляют документ (-ы), удостоверяющий(е) личность ребенка и подтверждающий(е) законность представления прав ребенка, а также документ, подтверждающий право заявителя на пребывание в Российской Федерации. Иностранные граждане и лица без гражданства все документы представляют на русском языке или вместе с заверенным переводом на русский язык.

Информация об изменениях:

*Подпункт 2.6.4 изменен с 15 ноября 2022 г. - [Постановление](#) Администрации города Твери от 14 ноября 2022 г. N 1131*

*[См. предыдущую редакцию](#)*

2.6.4. Должностные лица МОУ г. Твери не вправе требовать от заявителя:

- предоставления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги;
- представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми

актами Тверской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный [частью 6 статьи 7](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" перечень документов;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуг;

- представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица МОУ г. Твери, работника ГАУ "МФЦ", работника организации, предусмотренной [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя МОУ г. Твери, руководителя ГАУ "МФЦ" при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо руководителя организации, предусмотренной [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

- предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с [пунктом 7.2 части 1 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной или муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

## **2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги**

Основанием для отказа в приеме документов являются несоответствие сведений из документа, удостоверяющего личность получателя услуги и заявителя, сведениям о получателе услуги и заявителе в представленном пакете документов, наличие в документах исправлений или повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание.



Информация об изменениях:

Наименование изменено с 11 декабря 2018 г. - *Постановление* Администрации города Твери от 7 декабря 2018 г. N 1546

*См. предыдущую редакцию*

## **2.8. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления услуги или отказа в предоставлении услуги**

2.8.1. При постановке на учет в АИС ЕУ для зачисления в МОУ г. Твери:

- непредставление необходимых документов для постановки на учет в АИС ЕУ для зачисления в МОУ г. Твери, указанных в [пункте 2.6.2](#) настоящего Регламента;
- наличие в документах исправлений или повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание;
- возраст ребенка превышает 8 лет;
- ребенок не проживает на территории города Твери;
- заявитель после подачи заявления через [ЕПГУ](#), [РПГУ](#) и ГАУ "МФЦ" не обратился лично в указанное им приоритетное МОУ г. Твери в течение 30 календарных дней с момента подачи заявления;
- наличие ранее зарегистрированного заявления на постановку на учет в АИС ЕУ.

2.8.2. При приеме заявления и документов заявителя, необходимых для зачисления в МОУ г. Твери:

- непредставление необходимых для зачисления в МОУ г. Твери документов, указанных в [пункте 2.6.3](#) настоящего Регламента;
- наличие в документах исправлений или повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание;
- отсутствие уведомления от должностного лица МОУ г. Твери о предоставлении ребенку места в МОУ г. Твери;
- возраст ребенка более 8 лет или менее 2 месяцев.

Информация об изменениях:

Подраздел 2.8 дополнен пунктом 2.8.3 с 11 декабря 2018 г. - *Постановление* Администрации города Твери от 7 декабря 2018 г. N 1546

2.8.3. Основания для приостановления предоставления услуги отсутствуют.

## **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**

Предоставление услуги осуществляется бесплатно.

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

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

## **2.11. Срок регистрации заявления о предоставлении услуги**

Регистрация заявления о предоставлении услуги осуществляется в день его поступления.

## **2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, залу ожидания, местам для заполнения заявлений о предоставлении услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления услуги**

2.12.1. Помещения, в которых предоставляется услуга, должны соответствовать установленным противопожарным и санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам.

2.12.2. Помещения, в которых предоставляется услуга, включают места для ожидания, места для информирования заявителей и заполнения необходимых документов, а также места для приема заявителей.

На информационных стендах должна быть размещена полная информация о предоставлении услуги.

2.12.3. Места для ожидания и приема документов должны соответствовать комфортным условиям для заявителей.

Каждое рабочее место должно быть оборудовано телефоном, персональным компьютером с возможностью доступа к информационным базам данных, печатающим устройствам.

2.12.4. В зданиях, помещениях, в которых предоставляется услуга, должны быть созданы условия для беспрепятственного доступа инвалидов к получению услуги в соответствии с требованиями, установленными [законодательством](#).

## **2.13. Показатели доступности и качества услуги**

Показателями доступности и качества услуги являются:

- наличие различных каналов получения информации о предоставлении услуги;
- соблюдение сроков предоставления услуги.

Информация об изменениях:

*Подраздел 2.14 изменен с 25 октября 2019 г. - [Постановление Администрации города Твери от 22 октября 2019 г. N 1269](#)*

[См. предыдущую редакцию](#)

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

Предоставление услуги в ГАУ "МФЦ" предусмотрено в части приема заявлений от заявителей о постановке на учет в АИС ЕУ для зачисления в МОУ г. Твери.

Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения в ГАУ "МФЦ" определяются в соответствии с соглашением о взаимодействии между ГАУ "МФЦ" и Администрацией города Твери, а также на основании настоящего Регламента.

Заявителю предоставляется возможность получения услуги в части информирования о порядке, сроках и процедурах предоставления услуги, направления заявления о постановке на учет в АИС ЕУ для зачисления в МОУ г. Твери посредством [ЕПГУ](#) или [РПГУ](#).

### **3. 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. Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры (блок-схема прохождения данных административных процедур указана в [приложении 5](#) к настоящему Регламенту):

прием заявления и документов, необходимых для постановки на учет в АИС ЕУ, либо мотивированный отказ в предоставлении услуги;

постановка ребенка на учет в АИС ЕУ для зачисления в МОУ г. Твери (с выдачей заявителю уведомления о постановке ребенка на учет);

уведомление заявителя должностным лицом МОУ г. Твери о предоставлении ребенку места в МОУ г. Твери;

прием заявления и документов заявителя, необходимых для зачисления ребенка в МОУ г. Твери, либо мотивированный отказ в предоставлении услуги.

3.2. Прием заявления и документов, необходимых для постановки на учет в АИС ЕУ.

3.2.1. При личном обращении с заявлением в МОУ г. Твери:

3.2.1.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя с заявлением о постановке на учет.

Заявитель обращается лично в одно из выбранных им МОУ г. Твери, оказывающих услугу, и представляет пакет документов, указанных в [пункте 2.6.2](#) настоящего Регламента.

3.2.1.2. Должностное лицо МОУ г. Твери:

- устанавливает личность заявителя (проверяет документ, удостоверяющий его личность);

- принимает документы, проверяет правильность написания заявления и соответствие сведений, указанных в заявлении, представленным документам;

- проверяет наличие всех необходимых документов, указанных в [пункте 2.6.2](#) настоящего Регламента, удостоверившись, что:

тексты документов написаны разборчиво;

фамилия, имя и отчество, дата рождения, адрес места регистрации (пребывания) ребенка заявителя написаны полностью;

в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;

документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

3.2.1.3. При наличии оснований, изложенных в [пункте 2.8.1](#) настоящего Регламента, должностное лицо МОУ г. Твери отказывает в предоставлении услуги.

3.2.1.4. Результат административной процедуры - прием заявления и документов, необходимых для постановки на учет в АИС ЕУ, либо отказ в предоставлении услуги.

Срок выполнения административной процедуры - не более 15 минут.

3.2.1.5. Если заявление и все документы оформлены правильно, должностное лицо МОУ г. Твери ставит ребенка на учет в АИС ЕУ в установленном порядке и выдает заявителю уведомление о постановке ребенка на учет с указанием регистрационного номера ([приложение 4](#) к настоящему Регламенту).

3.2.1.6. Результат административной процедуры - постановка ребенка на учет в АИС ЕУ (дата постановки ребенка на учет соответствует дате подачи заявления).

Срок выполнения административной процедуры - не более 15 минут.

3.2.2. Подача заявления о постановке на учет через [ЕПГУ](#) или [РПГУ](#):

Основанием для начала административной процедуры является заявление о постановке на учет в АИС ЕУ через [ЕПГУ](#) или [РПГУ](#).

3.2.2.1. Заявитель после подачи заявления через [ЕПГУ](#) или [РПГУ](#) обращается лично в указанное им приоритетное МОУ г. Твери в течение 30 календарных дней с момента подачи заявления и представляет пакет документов, указанных в [пункте 2.6.2](#) настоящего Регламента.

3.2.2.2. Должностное лицо МОУ г. Твери:

- устанавливает личность заявителя (проверяет документ, удостоверяющий его личность);

- сверяет документы, поданные в электронном виде, с оригиналами;

- проверяет наличие всех необходимых документов, указанных в [пункте 2.6.2](#) настоящего Регламента, удостоверяясь, что:

  - тексты документов написаны разборчиво;

  - фамилия, имя и отчество, дата рождения, адрес места регистрации (пребывания) ребенка заявителя написаны полностью и совпадают с указанными в электронном виде;

  - в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;

  - документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

3.2.2.3. При наличии оснований, изложенных в [пункте 2.8.1](#) настоящего Регламента, должностное лицо МОУ г. Твери отказывает в предоставлении услуги.

3.2.2.4. Результат административной процедуры - прием документов, необходимых для постановки на учет в АИС ЕУ, или отказ в предоставлении услуги.

Срок выполнения административной процедуры - не более 15 минут.

3.2.2.5. Если все документы оформлены правильно, должностное лицо МОУ г. Твери ставит ребенка на учет в АИС ЕУ в установленном порядке и выдает заявителю уведомление о постановке ребенка на учет с указанием регистрационного номера ([приложение 4](#) к настоящему Регламенту).

3.2.2.6. Результат административной процедуры - постановка ребенка на учет в АИС ЕУ (дата постановки ребенка на учет соответствует дате подачи заявления через [ЕПГУ](#) или [РПГУ](#)).

Срок выполнения административной процедуры - не более 15 минут.

3.2.3. При личном обращении заявителя в ГАУ "МФЦ":

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в ГАУ "МФЦ" с заявлением о постановке на учет в АИС ЕУ.

3.2.3.1. Заявитель обращается в ГАУ "МФЦ" и представляет пакет документов, указанных в [пункте 2.6.2](#) настоящего Регламента.

3.2.3.2. Специалист ГАУ "МФЦ", ответственный за прием документов:

- устанавливает личность заявителя (проверяет документ, удостоверяющий его личность);

- принимает документы, проверяет правильность написания заявления и соответствие сведений, указанных в заявлении, паспортным данным;

- проверяет наличие всех необходимых документов, указанных в [пункте 2.6.2](#) настоящего Регламента, удостоверяясь, что:

  - тексты документов написаны разборчиво;

  - фамилия, имя и отчество, дата рождения, адрес места регистрации (пребывания) ребенка заявителя написаны полностью и совпадают с указанными в электронном виде;

  - в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;

  - документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

Информация об изменениях:

*Подпункт 3.2.3.3 изменен с 15 ноября 2022 г. - Постановление Администрации города Твери от 14 ноября 2022 г. N 1131*

*См. предыдущую редакцию*

3.2.3.3. При наличии оснований, изложенных в [пункте 2.8.1](#) настоящего Регламента, специалист ГАУ "МФЦ" отказывает в предоставлении услуги.

3.2.3.4. Результат административной процедуры - прием документов, необходимых для постановки на учет в АИС ЕУ, либо отказ в предоставлении услуги.

Срок выполнения административной процедуры - не более 15 минут.

3.2.3.5. Если все документы оформлены правильно, специалист ГАУ "МФЦ" в установленном порядке регистрирует заявление о постановке на учет в АИС ЕУ.

3.2.3.6. Результат административной процедуры - регистрация заявления о постановке на учет в АИС ЕУ.

Срок выполнения административной процедуры - не более 15 минут.

3.2.3.7. Заявитель после подачи заявления в ГАУ "МФЦ" обращается лично в указанное им приоритетное МОУ г. Твери в течение 30 дней с момента подачи заявления в ГАУ "МФЦ".

3.2.3.8. Должностное лицо МОУ г. Твери:

Устанавливает личность заявителя (проверяет документ, удостоверяющий его личность, и свидетельство о рождении ребенка) и наличие зарегистрированного заявления о постановке на учет в АИС ЕУ.

В случае отсутствия зарегистрированного заявления в АИС ЕУ должностное лицо МОУ г. Твери осуществляет административные процедуры в соответствии с [пунктом 3.2.1](#) настоящего Регламента.

В случае наличия зарегистрированного заявления о постановке на учет в АИС ЕУ должностное лицо в установленном порядке ставит ребенка на учет и выдает заявителю уведомление о постановке ребенка на учет с указанием регистрационного номера ([приложение 4](#) к настоящему Регламенту).

3.2.3.9. Результат административной процедуры - постановка ребенка на учет в АИС ЕУ (дата постановки ребенка на учет соответствует дате подачи заявления в ГАУ "МФЦ").

Срок выполнения административной процедуры - не более 15 минут.

3.3. Прием заявления и документов заявителя, необходимых для зачисления в МОУ г. Твери.

3.3.1. Уведомление заявителя должностным лицом МОУ г. Твери о предоставлении ребенку места в МОУ г. Твери.

Основанием для начала административной процедуры является предоставление ребенку места в МОУ г. Твери в результате электронного распределения мест в АИС ЕУ.

Информация об изменениях:

*Подпункт 3.3.1.1 изменен с 25 октября 2019 г. - Постановление Администрации города Твери от 22 октября 2019 г. N 1269*

*См. предыдущую редакцию*

3.3.1.1. Должностное лицо МОУ г. Твери на основе электронного распределения мест в АИС ЕУ уведомляет заявителя с использованием телефонной, почтовой связи и адреса электронной почты (при его наличии) о предоставлении ребенку места в МОУ г. Твери.

3.3.1.2. Результат административной процедуры - уведомление заявителя о предоставлении ребенку места в МОУ г. Твери.

Срок выполнения административной процедуры - в течение 3-х календарных дней со дня электронного распределения мест в АИС ЕУ.

3.3.2. Прием заявления и документов заявителя, необходимых для зачисления в МОУ г. Твери.

Основанием для начала административной процедуры являются уведомление

заявителя должностным лицом МОУ г. Твери о предоставлении ребенку места в МОУ г. Твери и заявление заявителя о зачислении ребенка в МОУ г. Твери.

3.3.2.1. Заявитель обращается с заявлением лично в МОУ г. Твери в течение 7 дней после уведомления должностным лицом МОУ г. Твери о предоставлении места ребенку в МОУ и представляет пакет документов, указанных в [пункте 2.6.3](#) настоящего Регламента.

3.3.2.2. Должностное лицо МОУ г. Твери:

- устанавливает личность заявителя (проверяет документ, удостоверяющий его личность);

- принимает документы, проверяет правильность написания заявления и соответствие сведений, указанных в заявлении, паспортным данным;

- проверяет наличие всех необходимых документов, указанных в [пункте 2.6.3](#) настоящего Регламента, удостовераясь, что:

  - тексты документов написаны разборчиво;

  - фамилия, имя и отчество, дата рождения, адрес места регистрации (пребывания) ребенка заявителя написаны полностью и совпадают с указанными в АИС ЕУ;

  - в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных неоговоренных исправлений;

  - документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

3.3.2.3. При наличии оснований, изложенных в [пункте 2.8.2](#) настоящего Регламента, должностное лицо МОУ г. Твери отказывает в предоставлении услуги.

3.3.2.4. При предоставлении всех документов, перечисленных в [пункте 2.6.3](#) настоящего Регламента, должностное лицо МОУ г. Твери принимает и регистрирует заявление о зачислении в МОУ г. Твери в установленном порядке.

3.3.2.5. Результат административной процедуры - прием заявления о зачислении в МОУ г. Твери либо отказ в предоставлении услуги.

Срок выполнения административной процедуры - не более 15 минут с момента обращения заявителя.

3.3.2.6. В случае отказа заявителя от предоставленного места в МОУ г. Твери заявление о постановке на учет данного ребенка восстанавливается в АИС ЕУ.

#### **4. Формы контроля за полнотой и качеством предоставления услуги**

Информация об изменениях:

*Пункт 4.1 изменен с 15 ноября 2022 г. - [Постановление](#) Администрации города Твери от 14 ноября 2022 г. N 1131*

*[См. предыдущую редакцию](#)*

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами МОУ г. Твери положений настоящего Регламента, иных нормативных правовых актов, определяющих порядок выполнения административных процедур, осуществляется в форме проверок заместителем Главы Администрации города Твери, курирующим вопросы социальной сферы, начальником управления образования Администрации города Твери или уполномоченным на то должностным лицом управления образования Администрации города Твери.

По результатам текущего контроля должностным лицам МОУ г. Твери даются указания по устранению выявленных нарушений и контролируется их устранение.

Информация об изменениях:

*Пункт 4.2 изменен с 25 октября 2019 г. - [Постановление](#) Администрации города Твери от 22 октября 2019 г. N 1269*

*[См. предыдущую редакцию](#)*

4.2. Контроль за предоставлением услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется путем получения информации о наличии в действиях (бездействии) ответственных должностных лиц, а также принимаемых ими решениях нарушений положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуги.

Формами контроля за исполнением настоящего Регламента являются плановые и внеплановые проверки. Проведение плановых проверок полноты и качества предоставления услуги осуществляется один раз в год. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением услуги. Основаниями для проведения внеплановых проверок являются жалобы заявителей на действия (бездействие) должностных лиц, осуществляющих деятельность по предоставлению услуги, при предоставлении услуги.

Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения физических и юридических лиц по вопросам предоставления услуги, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

Информация об изменениях:

*Пункт 4.3 изменен с 15 ноября 2022 г. - [Постановление](#) Администрации города Твери от 14 ноября 2022 г. N 1131*

*[См. предыдущую редакцию](#)*

4.3. Плановые проверки полноты и качества предоставления услуги осуществляются в соответствии с планом работы на текущий год, утвержденным начальником управления образования Администрации города Твери.

4.4. Должностные лица, участвующие в предоставлении услуги, несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги, в соответствии с действующим законодательством.

4.5. По результатам проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Информация об изменениях:

*Раздел 5 изменен с 11 декабря 2018 г. - [Постановление](#) Администрации города Твери от 7 декабря 2018 г. N 1546*

*[См. предыдущую редакцию](#)*

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

5.1. Обжалование решений и действий (бездействия) МОУ г. Твери, ГАУ "МФЦ", организаций, указанных в [части 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников и рассмотрение указанных жалоб осуществляются с соблюдением требований [Федерального закона](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении услуги, запроса, указанного в [статье 15.1 Федерального закона](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

- 2) нарушение срока предоставления услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) ГАУ "МФЦ", работника ГАУ "МФЦ" возможно в случае, если на ГАУ "МФЦ", решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
- 3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении 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) ГАУ "МФЦ", работника ГАУ "МФЦ" возможно в случае, если на ГАУ "МФЦ", решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
- 6) затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- 7) отказ органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, ГАУ "МФЦ", работника ГАУ "МФЦ", организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) ГАУ "МФЦ", работника ГАУ "МФЦ" возможно в случае, если на ГАУ "МФЦ", решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
- 8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления услуги;
- 9) приостановление предоставления 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) ГАУ "МФЦ", работника ГАУ "МФЦ" возможно в случае, если на ГАУ "МФЦ", решения и действия (бездействие) которого



обжалуются, возложена функция по предоставлению услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

10) требование у заявителя при предоставлении услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления услуги, либо в предоставлении услуги, за исключением случаев, предусмотренных [пунктом 4 части 1 статьи 7](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг". В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) ГАУ "МФЦ", работника ГАУ "МФЦ" возможно в случае, если на ГАУ "МФЦ", решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующей услуги в полном объеме в порядке, определенном [частью 1.3 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

Информация об изменениях:

*Пункт 5.3 изменен с 15 ноября 2022 г. - [Постановление](#) Администрации города Твери от 14 ноября 2022 г. N 1131*

*[См. предыдущую редакцию](#)*

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в МОУ г. Твери, ГАУ "МФЦ" либо в соответствующий орган государственной власти (орган местного самоуправления) публично-правового образования, являющийся учредителем ГАУ "МФЦ" (далее - учредитель ГАУ "МФЦ"), а также в организации, предусмотренные [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя МОУ г. Твери подаются в управление образования Администрации города Твери либо Администрацию города Твери.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника ГАУ "МФЦ" подаются руководителю этого ГАУ "МФЦ". Жалобы на решения и действия (бездействие) ГАУ "МФЦ" подаются учредителю ГАУ "МФЦ" или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Тверской области. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", подаются руководителям этих организаций.

5.4. Жалоба на решения и действия (бездействие) МОУ г. Твери, должностного лица МОУ г. Твери либо работников может быть направлена:

- по почте;
- через ГАУ "МФЦ";
- с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг;
- на личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) ГАУ "МФЦ", работника ГАУ "МФЦ" может быть направлена:

- по почте;
- с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- с использованием [официального сайта](#) ГАУ "МФЦ";

- с использованием [единого портала](#) государственных и муниципальных услуг либо [регионального портала](#) государственных и муниципальных услуг;
- на личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официальных сайтов этих организаций, [единого портала](#) государственных и муниципальных услуг либо [регионального портала](#) государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Жалоба должна содержать:

- 1) наименование МОУ г. Твери, должностного лица МОУ г. Твери либо работника, ГАУ "МФЦ", его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых 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 (бездействии) МОУ г. Твери, должностного лица МОУ г. Твери либо работника, ГАУ "МФЦ", работника ГАУ "МФЦ", организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", их работников;
- 4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) МОУ г. Твери, должностного лица МОУ г. Твери либо работника, ГАУ "МФЦ", работника ГАУ "МФЦ", организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.6. Жалоба может быть подана через представителя, в этом случае представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

5.7. Жалоба, поступившая в МОУ г. Твери, ГАУ "МФЦ", учредителю ГАУ "МФЦ", в организации, предусмотренные [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа МОУ г. Твери, ГАУ "МФЦ", организаций, предусмотренных [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", 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.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- 1) жалоба удовлетворяется, 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, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 5.8](#) настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.10. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в [пункте 5.9](#) настоящего административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых МОУ г. Твери, ГАУ "МФЦ" либо организацией, предусмотренной [частью 1.1 статьи 16](#) Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения услуги.

5.11. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в [пункте 5.9](#) настоящего административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с [пунктом 5.3](#) настоящего административного регламента незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.13. Отказ в рассмотрении жалобы осуществляется в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.14. Орган, предоставляющий услугу, должностное лицо органа, предоставляющего услугу, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов в следующих случаях:

а) при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, сообщив лицу, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;

б) если текст жалобы не поддается прочтению, сообщив об этом лицу, направившему жалобу, в семидневный срок со дня регистрации жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Информация об изменениях:

*Приложение 1 изменено с 15 ноября 2022 г. - [Постановление](#) Администрации города Твери от 14 ноября 2022 г. N 1131*

*[См. предыдущую редакцию](#)*