



АДМИНИСТРАЦИЯ города ОЛЕНЕГОРСКА  
с подведомственной территорией Мурманской области

## **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 05.08.2015

№ 344

*г. Оленегорск*

**О внесении изменений в административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных организациях города Оленегорска с подведомственной территорией»**

В целях приведения муниципальных правовых актов в соответствие с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом муниципального образования город Оленегорск с подведомственной территорией, принятым решением Совета депутатов города Оленегорска от 02.07.2010 № 01-44рс, **п о с т а н о в л я ю:**

1. Внести изменения в административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных организациях города Оленегорска с подведомственной территорией», утвержденный постановлением Администрации города Оленегорска от 17.07.2012 № 273 (в редакции постановления Администрации города Оленегорска от 03.03.2015 № 93), изложив его в новой прилагаемой редакции.

2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Заполярная руда».

Глава города Оленегорска  
с подведомственной территорией

О.Г.Самарский

**Административный регламент  
по предоставлению муниципальной услуги  
«Предоставление информации об организации общедоступного и  
бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего  
общего образования, а также дополнительного образования в  
образовательных организациях города Оленегорска  
с подведомственной территорией»**

**1. Общие положения**

**1.1. Предмет регулирования административного регламента**

1. Административный регламент устанавливает процедуру и стандарт предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в образовательных организациях города Оленегорска с подведомственной территорией», определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

**1.2. Описание заявителей**

2. Заявителями на предоставление муниципальной услуги (далее - заявители) являются физические или юридические лица, либо их законные и уполномоченные представители, обратившиеся с заявлением о предоставлении муниципальной услуги.

**1.3. Требования к порядку информирования о правилах предоставления муниципальной услуги**

3. Информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется комитетом по образованию Администрации города Оленегорска с подведомственной территорией Мурманской области, (далее - Комитет), муниципальным бюджетным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципального образования город Оленегорск с подведомственной территорией (далее - МФЦ) при непосредственном обращении заявителя за информацией, выраженном в устной (лично или по телефону), письменной или электронной форме в дни и часы работы Комитета, МФЦ.

Информация о месте нахождения и графике работы Комитета, МФЦ приведена в приложении № 1.

4. Основными требованиями к информированию граждан являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информации;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

5. При консультировании заявителей по телефону или личному обращению при приеме сотрудник Комитета, МФЦ должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы, а при невозможности дать ответ самостоятельно - с привлечением других сотрудников. Если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий консультирование, может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменной или электронной форме, либо назначить другое удобное заявителю время для устного информирования.

Письменное информирование заявителя осуществляется при поступлении обращения в письменной или электронной форме. Председатель Комитета (в его отсутствие - заместитель председателя Комитета), директор МФЦ (в его отсутствие – заместитель) в соответствии со своей компетенцией направляет поступившее обращение должностному лицу, ответственному за его рассмотрение.

Письменный ответ на обращение заявителя предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя. Ответ подписывается председателем Комитета (заместителем председателя Комитета) и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении не позднее 10 дней со дня поступления обращения.

Ответ председателя Комитета может быть направлен, в том числе через МФЦ.

6. Публичное письменное информирование осуществляется путем размещения информации на официальных сайтах Комитета, МФЦ, через средства массовой информации, на региональном портале государственных и муниципальных услуг: <http://51.gosuslugi.ru>, а также путем использования информационных стендов, размещающихся в Комитете, МФЦ. Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы, функциональны. Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделены.

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

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

7. «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в образовательных организациях города Оленегорска с подведомственной территорией».

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

8. Муниципальную услугу предоставляет Комитет.

9. При предоставлении муниципальной услуги Комитет взаимодействует с МФЦ, образовательными организациями, расположенными на территории муниципального образования город Оленегорск с подведомственной территорией.

### **2.3. Результат предоставления муниципальной услуги**

10. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является получение заявителем консультаций и разъяснений, а также письменных ответов по вопросам получения общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в муниципальных образовательных организациях, расположенных на территории города Оленегорска с подведомственной территорией, либо мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

### **2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги**

11. Срок предоставления муниципальной услуги составляет 10 рабочих дней со дня поступления заявления.

Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

Приостановление предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

### **2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги**

12. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конвенцией о правах ребенка (одобрена Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989)<sup>1</sup>;

- Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993<sup>2</sup>;

- «Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»<sup>3</sup>;

- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»<sup>4</sup>;

- Федеральным законом от 24.07.98 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»<sup>5</sup>;

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»<sup>6</sup>;

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»<sup>7</sup>;

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»<sup>8</sup>;

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152 - ФЗ «О персональных данных»<sup>9</sup>;

---

<sup>1</sup> - «Сборник международных договоров СССР», выпуск XI, VI, 1993.

<sup>2</sup> - «Российская газета», № 7, 21.01.2009.

<sup>3</sup> - «Российская газета», № 303, 31.12.2012.

<sup>4</sup> - Опубликован в издании «Ведомости СНД и ВС РФ», 09.04.1992, № 15, ст. 766.

<sup>5</sup> - Опубликовано: на сайте «Российской газеты», вступил в силу 5.09.1998.

<sup>6</sup> - «Российская газета», № 202, 08.10.2003.

<sup>7</sup> - «Российская газета», № 95, 05.05.2006.

<sup>8</sup> - «Российская газета», № 165, 29.07.2006.

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»<sup>10</sup>;
- Законом Мурманской области от 28.06.2013 № 1649-ЗМО «Об образовании в Мурманской области»<sup>11</sup>;
- Уставом муниципального образования город Оленегорск с подведомственной территорией<sup>12</sup>;
- Положением о комитете по образованию Администрации города Оленегорска с подведомственной территорией Мурманской области, утвержденным решением Совета депутатов города Оленегорска с подведомственной территорией Мурманской области пятого созыва 16.06.2014 № 01-36 рс»<sup>13</sup>;
- настоящим Административным регламентом.

## **2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

13. Документом, необходимым для предоставления муниципальной услуги является заявление (приложение № 2).

14. В заявлении в обязательном порядке указывается:

- наименование Комитета, фамилия, имя, отчество должностного лица к которому обращаются;
- фамилия, имя, отчество заявителя;
- почтовый (электронный) адрес, по которому должна быть направлена информация;
- суть обращения;
- личная подпись заявителя, дата подачи заявления.

15. Заявление предоставляется в Комитет, МФЦ посредством личного обращения заявителя или направления по почте либо по электронной почте.

Прием заявителей для подачи заявления осуществляется в соответствии с графиком работы Комитета, МФЦ, указанном в приложении № 1 настоящего регламента.

## **2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, для приостановления и (или) отказа в предоставлении муниципальной услуги**

16. Основания для отказа в приеме заявления, необходимого для предоставления муниципальной услуги, не установлены.

## **2.8. Размер платы, взимаемой с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания**

17. Муниципальная услуга и информация о ней предоставляются гражданам бесплатно.

---

<sup>9</sup> - «Российская газета», № 165, 29.07.2006.

<sup>10</sup> - «Российская газета», № 168, 30.07.2010.

<sup>11</sup> «Мурманский вестник» № 124, № 125, от 09.07.2013.

<sup>12</sup> - газета «Заполярная Руда», № 31/1 (4342/1).

<sup>13</sup> - газета «Заполярная Руда», № 25 (4544) от 21.06.2014

## **2.9. Требования к местам предоставления муниципальной услуги**

18. В здании Комитета, МФЦ заявителям обеспечиваются комфортные условия для подачи заявления и получения информации по предоставлению муниципальной услуги. В здании, в котором предоставляется муниципальная услуга, обеспечивается свободный доступ заявителей. Вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской).

19. Прием заявителей осуществляется в приемной председателя Комитета, в специально выделенном помещении МФЦ.

Помещения для работников, осуществляющих предоставление муниципальной услуги, должны снабжаться табличками с указанием номера кабинета, фамилий, имен, отчеств должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

20. На информационных стендах, находящихся в Комитете, МФЦ, размещаются следующие информационные материалы:

- место расположения Комитета, МФЦ график работы, номера телефонов, адреса официальных Интернет-сайтов Комитета, МФЦ;
- форма заявления о предоставлении муниципальной услуги;
- настоящий Регламент;
- Блок - схема предоставления муниципальной услуги.

При изменении информации по предоставлению муниципальной услуги осуществляется ее обновление.

21. Места ожидания оборудуются стульями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении.

22. Места приема заявителей должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам.

## **2.10. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги**

23. Состав показателей доступности и качества предоставления муниципальной услуги подразделяются на две группы: количественные и качественные.

24. К группе количественных показателей доступности предоставляемой муниципальной услуги относятся:

- время ожидания предоставления услуги;
- график работы Комитета, МФЦ.

25. К числу качественных показателей доступности предоставляемой муниципальной услуги относятся:

- правдивость (достоверность) информации о предоставляемой муниципальной услуге;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

26. К группе количественных показателей оценки качества предоставляемой муниципальной услуги относятся:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;
- количество обоснованных жалоб.

27. К качественным показателям оценки качества предоставляемой муниципальной услуги относятся:

- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);
- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

28. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги и их значения приведены в приложении № 3 к настоящему Регламенту.

### **3. Административные процедуры**

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

В течение 2-х рабочих дней - прием и регистрация заявления граждан о предоставлении муниципальной услуги; направление заявления граждан в сектор общего образования Комитета.

В течение 6 рабочих дней со дня получения заявления исполнителем - рассмотрение письменного заявления заявителя, поиск информации и подготовка ответа заявителю.

В течение 2 рабочих дней со дня подготовки ответа заявителю - подписание ответа руководителем Комитета (в его отсутствие - заместителем руководителя Комитета) и направление его заявителю.

30. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является поступление в Комитет, МФЦ заявления о предоставлении муниципальной услуги в письменной форме, почтовой корреспонденцией, по каналам факсимильной и электронной связи, в ходе личного приема.

Работник Комитета, МФЦ, ответственный за прием и регистрацию обращений граждан:

- проверяет правильность заполнения письменного заявления, удостоверяясь, что фамилия, имя, отчество, место жительства заявителя указаны полностью;
- в случае необходимости, по просьбе заявителя, оказывает помощь в заполнении заявления в соответствии с примерной формой (приложение № 2), или по просьбе заявителя оказывает помощь в заполнении заявления;
- вводит информацию о принятом заявлении в электронную базу данных обращений граждан;
- направляет заявление в сектор общего образования Комитета на исполнение.

31. После получения письменного обращения заявителя работник сектора общего образования Комитета, уполномоченный предоставлять информацию, осуществляет поиск требуемой заявителем информации.

32. Работник сектора общего образования Комитета обеспечивает подготовку ответа заявителю и передает ее на рассмотрение и подписание председателю Комитета (в его отсутствие - заместителю председателя).

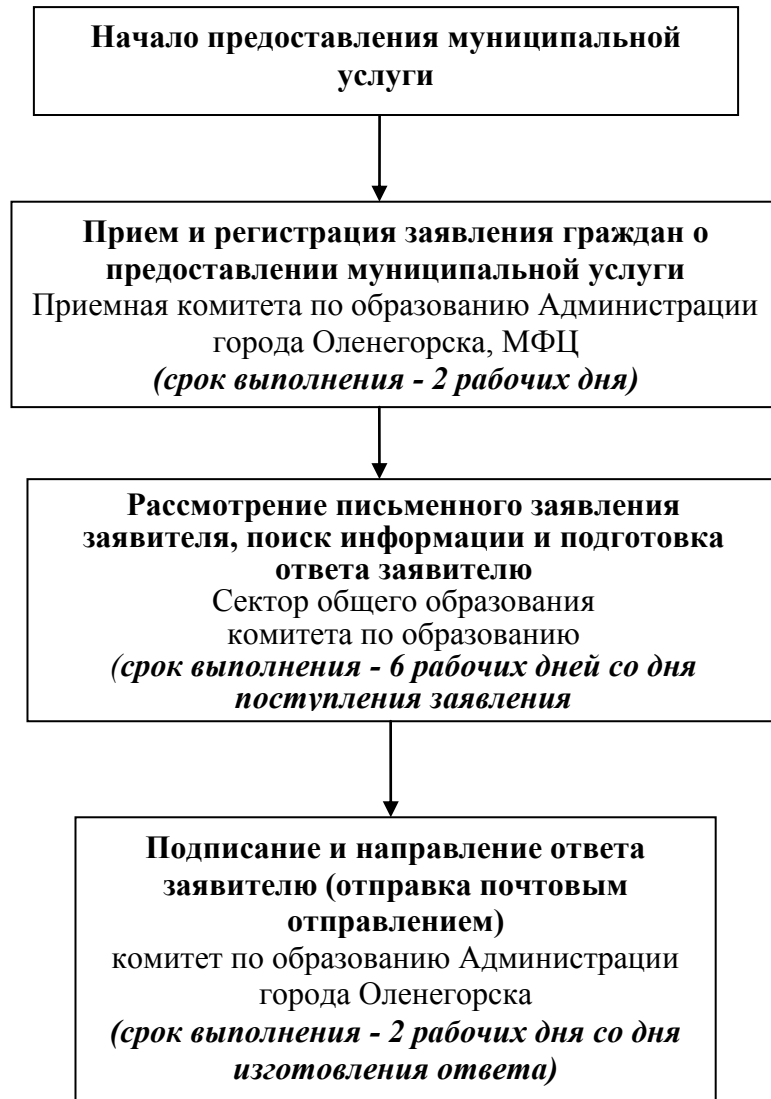
33. Рассмотренный ответ заявителю рассматривается и подписывается председателем Комитета (в его отсутствие - заместителем председателя).

Работник Комитета, ответственный за отправку корреспонденции, в день получения от председателя Комитета (заместителя председателя Комитета) подписанного ответа, регистрирует его в электронной базе исходящей

корреспонденции и направляет адресатам простым почтовым отправлением или выдает ее заявителю. Кроме того, ответ заявителю направляется по электронной почте (в случае, если такая просьба содержится в заявлении).

Ответ может быть направлен, в том числе через МФЦ.

34. Последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги отражена в блок – схеме:



#### **4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

##### **4.1. Порядок осуществления текущего контроля**

35. Текущий контроль соблюдения и исполнения ответственными работниками положений настоящего административного регламента и иных законодательных и нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также полнотой и качеством представленной заявителю информации, осуществляет председатель Комитета.

36. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения ответственными работниками Комитета положений настоящего административного регламента и иных законодательных и нормативных



правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

#### **4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок**

37. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) работников Комитета.

38. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Внеплановая проверка проводится по конкретному обращению заявителя. Плановые проверки проводятся не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

#### **4.3. Ответственность работников**

39. По результатам проведения проверок в случае выявления нарушений прав заявителей принимаются меры к устранению выявленных нарушений, решается вопрос о привлечении виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

#### **4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги**

40. Проверки проводятся комиссией, созданной приказом Комитета. Сроки и порядок проверки указываются в приказе. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

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

#### **5.1. Досудебное (внесудебное) обжалование**

41. Предметом досудебного обжалования являются решения, действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) работниками и должностными лицами Комитета в ходе предоставления муниципальной услуги.

42. Заявитель вправе обжаловать решения, действия (бездействие), (принимаемые) осуществляемые работниками (должностными лицами) Комитета в ходе предоставления муниципальной услуги, обратившись с жалобой к Главе города Оленегорска с подведомственной территорией.

43. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является поступление жалобы в письменной форме на бумажном носителе, (в том числе в электронной форме) в Администрацию города Оленегорска с подведомственной территорией на имя Главы города Оленегорска с подведомственной территорией, на решения, действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

44. Жалоба должна содержать:

а) фамилию, имя, отчество работника (должностного лица) Комитета, предоставляющего, муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которого обжалуется;

б) 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/или почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) работников (должностных лиц) Комитета предоставляющих муниципальную услугу;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Комитета предоставляющего муниципальную услугу, работника (должностного лица) Комитета предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии. Примерная форма жалобы представлена в приложении № 4.

45. Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Жалоба может быть направлена через МФЦ, по почте (в том числе по электронной почте: [administracia@monch.mels.ru](mailto:administracia@monch.mels.ru)), с использованием информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», виртуальной приемной на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования город Оленегорск с подведомственной территорией [olenegorsk.gov-murman.ru](http://olenegorsk.gov-murman.ru), единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

46. Информация о месте и графике приема населения, осуществляемого Главой города Оленегорска с подведомственной территорией размещается на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования город Оленегорск с подведомственной территорией по адресу, указанному в пункте 45 настоящего Административного регламента, а также предоставляется заявителям в устной форме в приемной Главы города Оленегорска с подведомственной территорией или по телефону (815 52) 58-076.

47. Результатом досудебного обжалования является:

а) удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Комитетом, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

б) отказ в удовлетворении жалобы.

48. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 47 настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

### **5.2. Порядок судебного обжалования**

49. Заинтересованные лица могут обжаловать в суд действия (бездействие), осуществляемые в ходе предоставления муниципальной услуги, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

---

## ИНФОРМАЦИЯ

**об адресе и режиме работы комитета по образованию  
Администрации города Оленегорска с подведомственной территорией  
Мурманской области (далее – Комитет),  
Муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный  
центр» муниципального образования город Оленегорск  
с подведомственной территорией (далее - МФЦ)**

### **Комитет:**

Адрес: 184530, Мурманская область, г.Оленегорск, ул.Мира, д.38.

График работы:

понедельник – четверг – с 8:45 до 17:15, перерыв – с 12:45 до 14:00;  
пятница – с 8:45 – 17:00, перерыв – с 12:45 до 14:00.

Справочные телефоны:

Приемная (815 52) 58-316

Председатель Комитета (815 52) 51-932

Заместитель председателя (815 52) 58-340

факс (815 52) 58-316

Адрес электронной почты: [obrazolen@mail.ru](mailto:obrazolen@mail.ru)

Официальный сайт Комитета: <http://edu-ol.ru/>

### **МФЦ:**

Адрес МФЦ: 184530, Мурманская обл., г.Оленегорск, Ленинградский пр.,  
д.5; н.п.Высокий, ул.Сыромятникова, д.13

Телефон: (815 52) 54-660

Режим работы МФЦ:

г.Оленегорск, Ленинградский пр., д.5

понедельник – с 10:00 до 15:00

вторник – с 10:00 до 20:00

среда, четверг – с 08:00 до 16:00

пятница – с 11:00 до 20:00

суббота – с 10:00 до 15:00

Без перерыва на обед

н.п.Высокий, ул.Сыромятникова, д.13

среда, четверг – с 09:30 до 17:00

Без перерыва на обед

Адрес электронной почты МФЦ: [mfc-ol@yandex.ru](mailto:mfc-ol@yandex.ru)

Официальный сайт: <http://olenegorsk.mfc51.ru/>

---

Приложение № 2  
к административному регламенту

**Комитет по образованию  
Администрации города Оленегорска  
с подведомственной территорией  
Мурманской области**

\_\_\_\_\_  
Фамилия, имя, отчество  
должностного лица

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

от \_\_\_\_\_,  
(Ф.И.О. заявителя полностью)

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_

Контактные реквизиты: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(почтовый, электронный адрес)

Суть обращения \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.  
(дата подачи заявления)

\_\_\_\_\_  
(личная подпись заявителя)

/ \_\_\_\_\_  
(полностью Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_

Приложение № 3  
к административному регламенту

**Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги «Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в образовательных организациях города Оленегорска с подведомственной территорией»**

<b>№ п/п</b>	<b>показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги</b>	<b>нормативное значение показателя (%)</b>
<b>1.</b>	<b>2.</b>	<b>3.</b>
<b>Показатели доступности предоставления муниципальной услуги</b>		
1.	% заявителей, удовлетворенных графиком работы Комитета по образованию Администрации города, МФЦ, предоставляющего муниципальную услугу	100
<b>Показатели качества предоставления муниципальной услуги</b>		
2.	Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (% случаев предоставления услуги в установленный срок с момента приема документов)	100
3.	Количество обоснованных жалоб	0
4.	Наличие на информационных стендах информационных и инструктивных материалов	100
5.	Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой услуге	100
6.	Полнота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (% заявителей, обратившихся за консультацией)	100
7.	% заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью, эстетичностью) работников	100
8.	% заявителей, удовлетворенных качеством результатов труда работников (профессиональное мастерство)	100

Приложение № 4  
к административному регламенту

Главе города Оленегорска  
с подведомственной территорией  
Мурманской области

**ЖАЛОБА**

От \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. заявителя полностью (для юридического лица - наименование)

проживающего по адресу (для юридического - сведения о месте нахождения):

\_\_\_\_\_

Контактные реквизиты: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (телефон, адрес электронной почты, факс)

На \_\_\_\_\_

(наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, работника (должностного лица)  
Комитета решение, действие (бездействие) которого обжалуется)

Суть жалобы: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(краткое изложение обжалуемых решений, действий (бездействий) с указанием оснований, по которым лицо,  
подающее жалобу, не согласно с принятым решением, действием, бездействием)

Перечень прилагаемых документов: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(дата) подпись»

\_\_\_\_\_