

Постановление Администрации г. Сургута от 16 июня 2014 г. N 3991 "Об утверждении стандарта качества муниципальной услуги "Организация отдыха детей и молодежи в каникулярное время"

В соответствии с постановлениями Администрации города от 24.02.2011 N 844 "Об утверждении реестра муниципальных услуг городского округа город Сургут" (с последующими изменениями), от 31.05.2012 N 4054 "Об утверждении порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества муниципальных услуг (работ)", распоряжением Администрации города от 30.12.2005 N 3686 "Об утверждении Регламента Администрации города" (с последующими изменениями), в целях обеспечения качества предоставления муниципальных услуг:

1. Утвердить стандарт качества муниципальной услуги "Организация отдыха детей и молодежи в каникулярное время" согласно [приложению](#).

2. Управлению информационной политики [опубликовать](#) настоящее постановление в средствах массовой информации и разместить на официальном [интернет-сайте](#) Администрации города.

3. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы Администрации города Пелевина А.Р.

Глава города

Д.В. Попов

Приложение
к [постановлению](#) Администрации г. Сургута
от 16 июня 2014 г. N 3991

Стандарт качества муниципальной услуги "Организация отдыха детей и молодежи в каникулярное время" (далее - стандарт)

1. Организации, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной услуги

1.1. Организациями, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной услуги "Организация отдыха детей и молодежи в каникулярное время" (далее - услуга), являются муниципальные организации, подведомственные департаменту культуры, молодёжной политики и спорта Администрации города (далее - организации), а также организации любых форм собственности, исполняющие обязательства по соответствующему муниципальному контракту (договору).

1.2. Перечень организаций, предоставляющих услугу

Перечень муниципальных организаций с контактной информацией о местонахождении, графике работы, справочных телефонах указан в [приложении 1](#) к настоящему стандарту.

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- [Федеральный закон](#) от 21.12.1994 N 69-ФЗ "О пожарной безопасности" (с изменениями от 12.03.2014);
- [Федеральный закон](#) от 24.07.1998 N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" (с изменениями 02.12.2013);
- [Федеральный закон](#) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (с изменениями от 28.12.2013);
- [Федеральный закон](#) от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (с изменениями от 28.12.2013);
- [постановление](#) Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 19.04.2010 N 25 "Об утверждении СанПиН 2.4.4.2599-10" (вместе с "СанПиН 2.4.4.2599-10. Гигиенические требования к устройству, содержанию и организации режима в оздоровительных учреждениях с дневным пребыванием детей в период каникул);
- [постановление](#) Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 27.12.2013 N 73 "Об утверждении СанПиН 2.4.4.3155-13 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации работы стационарных организаций отдыха и оздоровления детей";
- [постановление](#) Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 18.03.2011 N 21 "Об утверждении СанПиН 2.4.2.2843-11 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации работы детских санаториев" (вместе с "СанПиН 2.4.2.2843-11. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы");
- [постановление](#) Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 26.04.2010 N 29 "Об утверждении СанПиН 2.4.4.2605-10" (вместе с "СанПиН 2.4.4.2605-10. Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации работы детских туристических лагерей палаточного типа в период летних каникул. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы") (с изменениями от 14.05.2013);
- [Закон](#) Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 30.12.2009 N 250-оз "Об организации и обеспечении отдыха и оздоровления детей, проживающих в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре" (с изменениями от 30.09.2013);
- [Закон](#) Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 30.04.2011 N 27-оз "О реализации государственной молодежной политики в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре" (с изменениями от 30.09.2013);
- [постановление](#) Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 27.01.2010 N 21-п "О порядке организации отдыха и оздоровления детей, проживающих в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре" (с изменениями от 06.12.2013);
- [Устав](#) муниципального образования городской округ город Сургут;
- [постановление](#) Администрации города от 24.02.2011 N 844 "Об утверждении реестра муниципальных услуг городского округа город Сургут" (с последующими изменениями);
- [постановление](#) Администрации города от 26.12.2011 N 9094 "Об утверждении перечня муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями, подведомственными департаменту культуры, молодежной политики

и спорта Администрации города" (с последующими изменениями).

3. Порядок получения доступа к муниципальной услуге

3.1. Потребителями услуги являются физические лица в возрасте от 6 до 30 лет, в том числе по формам получения услуги:

Форма предоставления услуги	Потребитель услуги
Отдых детей в лагерях с дневным пребыванием детей на базе организаций, подведомственных департаменту культуры, молодёжной политики и спорта (далее - лагерь дневного пребывания)	дети, проживающие на территории города Сургута
Отдых детей и молодежи в специализированных (профильных) лагерях на базе муниципальных организаций в каникулярное время, загородных лагерях отдыха и оздоровления детей	дети и молодежь, проживающие на территории города Сургута
Отдых детей и молодежи в климатически благоприятных регионах Российской Федерации	дети и молодежь, проживающие на территории города Сургута
Отдых детей и молодежи за пределами Российской Федерации	дети и молодежь, проживающие на территории города Сургута

Услуга предоставляется потребителям услуги, проживающим на территории города Сургута, вне зависимости от пола, возраста, национальности, политических, религиозных и иных убеждений, социального происхождения, языка, имущественного положения, образования, профессии или других обстоятельств.

В случае появления потребителя услуги в организации, оказывающей услугу, в состоянии алкогольного опьянения, оскорбляющем человеческое достоинство и общественную нравственность, организация, оказывающая услугу, сообщает об этом в органы Управления Министерства внутренних дел России по городу Сургуту (полицию) в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

3.2. Порядок получения доступа к услуге в форме отдыха в лагерях с дневным пребыванием детей на базе организаций, подведомственных департаменту культуры, молодёжной политики и спорта (далее - департамент), в каникулярное время:

3.2.1. В лагерь дневного пребывания принимаются дети в возрасте от 6 до 17 лет (включительно).

3.2.2. Для получения услуги в форме отдыха в лагере дневного пребывания родитель (законный представитель) ребенка в возрасте до 14 лет должен подать в организацию, предоставляющую услугу, заявление по форме согласно [приложению 2](#) к настоящему стандарту.

Ребенок в возрасте от 14 до 17 лет (включительно) подает заявление по форме согласно [приложению 2](#) к настоящему стандарту самостоятельно при наличии письменного согласия родителя (законного представителя).

3.2.3. Прием заявлений начинается с момента размещения на официальном интернет-сайте Администрации города реестра организаций, осуществляющих деятельность по организации отдыха и оздоровления детей в городе Сургуте, сроков начала смен отдыха и завершается за один календарный день до начала отдыха.

При наличии свободных мест в лагере возможен прием заявлений до дня начала отдыха. Информирование о наличии свободных мест в лагере с дневным пребыванием детей осуществляется посредством личного или телефонного обращения родителей (законных представителей) в организацию, предоставляющую услугу, на базе которой создается лагерь, по форме согласно [приложению 1](#) к настоящему стандарту.

3.2.4. К заявлению прилагаются следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность ребенка (паспорт либо свидетельство о рождении). Если свидетельство о рождении либо паспорт частично или полностью составлены на иностранном языке - копия свидетельства о рождении либо паспорта, заверенные нотариально с переводом на русский язык;

- документ, подтверждающий факт проживания ребенка в городе Сургуте, в случае если в документе, удостоверяющем личность ребенка, нет отметки о регистрации в городе Сургуте;

- паспорт либо иной документ, подтверждающий факт, что заявитель является родителем (законным представителем). При несовпадении фамилий - копия документа, подтверждающего законность представительства интересов ребенка;

- медицинская справка о состоянии здоровья ребенка по [форме 079-у](#).

При подаче заявления необходимо предъявить:

- паспорт либо иной документ, подтверждающий факт, что заявитель является родителем (законным представителем) ребенка;

- свидетельство о рождении либо паспорт ребенка.

3.2.5. Ответственное лицо организации при приеме заявлений осуществляет следующие действия:

- регистрирует заявление (время регистрации - не более 30 минут);

- при наличии свободных мест в лагере дневного пребывания предлагает заявителю заключить договор на оказание (предоставление) услуги, оформить согласие на обработку персональных данных;

- в случае отсутствия свободных мест предлагает заявителю поставить ребенка в очередь на получение услуги (согласно регистрационному номеру заявления). При появлении свободных мест и наступлении очередности заявителя ответственное лицо организации должно уведомить заявителя (по теле-фону и электронной почте, указанным в заявлении) о появлении свободных мест и сроках, в которые необходимо заключить договор на оказание (предоставление) услуги. В случае если до дня начала отдыха очередь не наступила, услуга не предоставляется.

3.2.6. Для заключения договора на оказание (предоставление) услуги необходимо предъявить паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность заявителя.

3.2.7. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги - 30 минут с момента представления документов ответственному лицу организации.

3.2.8. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги:

- в заявлении указаны сведения, не совпадающие со сведениями, указанными в документах;
- заявление подано после срока, указанного в [подпункте 3.2.3 пункта 3.2 раздела 3](#) настоящего стандарта;
- отсутствие обязательных к представлению документов, указанных в [подпункте 3.2.4 пункта 3.2 раздела 3](#) настоящего стандарта;
- заявление, представленное заявителем, не поддается прочтению.

Иных оснований для отказа в принятии документов, необходимых для предоставления услуги, не допускается.

3.2.9. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

- отсутствие свободных мест в лагере;
- отказ родителя (законного представителя) от заключения договора на оказание (предоставление) услуги.

Иные основания для отказа в предоставлении услуги не допускаются.

Максимальный срок принятия решения об оказании услуги либо мотивированном отказе - день, предшествующий дню начала отдыха.

3.3. Порядок получения доступа к услуге в форме отдыха детей и молодежи в специализированных (профильных) лагерях на базе муниципальных организаций, загородных лагерях отдыха и оздоровления детей в каникулярное время (далее - лагерь):

3.3.1. Для получения услуги в форме отдыха в лагере родитель (законный представитель) ребенка в возрасте до 14 лет должен подать в организацию, предоставляющую услугу, заявление по форме согласно [приложению 3](#) к настоящему стандарту.

Ребенок в возрасте от 14 до 17 лет (включительно) подает заявление по форме согласно [приложению 3](#) к настоящему стандарту самостоятельно при наличии письменного согласия родителя (законного представителя).

Молодые человек, в случае если им исполнилось 18 лет, подают заявление по форме согласно [приложению 3](#) к настоящему стандарту самостоятельно.

3.3.2. Прием заявлений начинается с момента размещения на официальном интернет-сайте Администрации города реестра организаций, осуществляющих деятельность по организации отдыха и оздоровления детей в городе Сургуте в форме отдыха в сезонных загородных специализированных (профильных) лагерях, сроков начала смен отдыха и завершается за 10 календарных дней до начала отдыха.

При наличии свободных мест в лагере возможен прием заявлений до дня начала отдыха. Информирование о наличии свободных мест в лагере осуществляется посредством личного или телефонного обращения заявителя в учреждение, на базе которого создается лагерь, по форме согласно [приложению 1](#) к настоящему стандарту.

3.3.3. Заявление должно быть представлено в организацию лично родителем (законным представителем) ребенка в возрасте до 14 лет, самостоятельно ребенком в возрасте от 14 до 17 лет (включительно) при наличии письменного согласия родителя (законного представителя) либо молодыми людьми, в случае если им исполнилось 18 лет.

К заявлению прилагаются следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность ребенка (паспорт либо свидетельство о рождении). Если свидетельство о рождении либо паспорт частично или полностью составлены на иностранном языке - копия свидетельства о рождении либо паспорта, заверенная нотариально, с переводом на русский язык;

- паспорт либо иной документ, подтверждающий факт, что заявитель является родителем (законным представителем). При несовпадении фамилий - копия документа, подтверждающего законность представительства интересов ребенка;

- медицинская справка о состоянии здоровья ребенка по [форме 079-у](#).

При подаче заявления необходимо предъявить:

- паспорт либо иной документ, подтверждающий факт, что заявитель является родителем (законным представителем) ребенка;

- свидетельство о рождении либо паспорт ребенка, молодого человека.

3.3.4. Ответственное лицо организации при приеме заявлений осуществляет следующие действия:

- регистрирует заявление (время регистрации - не более 30 минут);

- при наличии свободных мест в лагере предлагает заявителю заключить договор на оказание (предоставление) услуги, оформить согласие на обработку персональных данных;

- в случае отсутствия свободных мест предлагает заявителю поставить ребенка в очередь на получение услуги (согласно регистрационному номеру заявления). При появлении свободных мест и наступлении очередности заявителя ответственное лицо организации должно уведомить заявителя (по телефону, электронной почте, указанных в заявлении) о появлении свободных мест и сроках, в которые необходимо заключить договор на оказание услуги. В случае если до дня начала отдыха очередь не наступила, услуга не предоставляется.

3.3.5. Для заключения договора на оказание (предоставление) услуги необходимо предъявить паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность заявителя.

3.3.6. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги - 30 минут с момента представления документов ответственному лицу организации.

3.3.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги:

- в заявлении указаны сведения, не совпадающие со сведениями, указанными в документах;

- заявление подано после срока, указанного в [подпункте 3.3.2 пункта 3.3 раздела 3](#) настоящего стандарта;

- отсутствие обязательных к представлению документов, указанных в [подпункте 3.3.3 пункта 3.3 раздела 3](#) настоящего стандарта;

- заявление, представленное заявителем, не поддается прочтению.

Иных оснований для отказа в принятии документов, необходимых для предоставления услуги, не допускается.

3.3.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

- отсутствие свободных мест в лагере;

- отказ заявителя от заключения договора на оказание (предоставление) услуги.

Иные основания для отказа в предоставлении услуги не допускаются.

Максимальный срок принятия решения об оказании услуги либо мотивированном отказе - день, предшествующий дню начала отдыха.

3.4. Порядок получения доступа к услуге в форме отдыха детей и молодежи в климатически благоприятных регионах Российской Федерации

3.4.1. Для получения услуги в форме отдыха в климатически благо-приятных регионах Российской Федерации родитель (законный представитель) ребенка в возрасте до 14 лет должен подать в организацию, предоставляющую услугу, заявление по форме согласно [приложению 4](#) к настоящему стандарту.

Ребенок в возрасте от 14 до 17 лет (включительно) подает заявление по форме [приложение 4](#) к настоящему стандарту самостоятельно при наличии письменного согласия родителя (законного представителя).

Молодые люди, в случае если им исполнилось 18 лет, подают заявление по форме согласно [приложение 4](#) к настоящему стандарту самостоятельно.

3.4.2. Прием заявлений начинается с момента размещения на официальном интернет-сайте Администрации города информации о регионах Российской Федерации, на территории которых будет организован отдых, возрастной категории, сроках реализации программ отдыха, условиях участия в программах отдыха и завершается за 15 календарных дней до начала отдыха.

При наличии свободных мест в сформированных группах отдыха возможен прием заявлений до дня начала отдыха. Информирование о наличии свободных мест осуществляется посредством личного или телефонного обращения заявителя в организацию, оказывающую услугу.

3.4.3. Заявление должно быть представлено в организацию лично родителем (законным представителем) ребенка в возрасте до 14 лет, самостоятельно ребенком в возрасте от 14 до 17 лет (включительно) при наличии письменного согласия родителя (законного представителя) либо молодыми людьми, в случае если им исполнилось 18 лет.

К заявлению прилагаются следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность ребенка (паспорт либо свидетельство о рождении). Если свидетельство о рождении либо паспорт частично или полностью составлены на иностранном языке - копия свидетельства о рождении либо паспорта, заверенная нотариально, с переводом на русский язык;

- документ, подтверждающий факт проживания ребенка в городе Сургуте, в случае если в документе, удостоверяющем личность ребенка, нет отметки о регистрации в городе Сургуте;

- паспорт либо иной документ, подтверждающий факт, что заявитель является родителем (законным представителем). При несовпадении фамилий - копия документа, подтверждающего законность представительства интересов ребенка;

- медицинская справка о состоянии здоровья ребенка по [форме 079-у](#).

При подаче заявления необходимо предъявить:

- паспорт либо иной документ, подтверждающий факт, что заявитель является родителем (законным представителем) ребенка;

- свидетельство о рождении либо паспорт ребенка, молодого человека.

3.4.4. Ответственное лицо организации при приеме заявлений осуществляет следующие действия:

- регистрирует заявление (время регистрации - не более 30 минут);

- при наличии свободных мест предлагает заявителю заключить договор на

оказание (предоставление) услуги, оформить согласие на обработку персональных данных;

- в случае отсутствия свободных мест предлагает заявителю встать в очередь на получение услуги (согласно регистрационному номеру заявления). При появлении свободных мест и наступлении очередности заявителя ответственное лицо организации должно уведомить заявителя (по телефону, электронной почте, указанных в заявлении) о появлении свободных мест и сроках, в которые необходимо заключить договор на оказание (предоставление) услуги. В случае если до дня начала отдыха очередь не наступила, услуга не предоставляется.

3.4.5. Для заключения договора на оказание (предоставления) услуги необходимо предъявить паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность заявителя.

3.4.6. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги - 30 минут с момента представления документов ответственному лицу организации, оказывающей услугу.

3.4.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги:

- в заявлении указаны сведения, не совпадающие со сведениями, указанными в документах;

- заявление подано после срока, указанного в [подпункте 3.4.2 пункта 3.4 раздела 3](#) настоящего стандарта;

- отсутствие обязательных к представлению документов, указанных в [подпункте 3.4.3 пункта 3.4 раздела 3](#) настоящего стандарта;

- заявление, представленное заявителем, не поддается прочтению.

Иных оснований для отказа в принятии документов, необходимых для предоставления услуги, не допускается.

3.4.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

- отсутствие свободных мест в сформированных группах;

- отказ заявителя от заключения договора на оказание (предоставление) услуги.

Иные основания для отказа в предоставлении услуги не допускаются.

Максимальный срок принятия решения об оказании услуги либо мотивированном отказе - день, предшествующий дню начала отдыха.

3.5. Порядок получения доступа к услуге в форме отдыха детей и молодежи за пределами Российской Федерации:

3.5.1. Для получения услуги в форме отдыха за пределами Российской Федерации родитель (законный представитель) ребенка в возрасте до 14 лет должен подать в организацию, предоставляющую услугу, заявление по форме согласно [приложению 4](#) к настоящему стандарту.

Ребенок в возрасте от 14 до 17 лет (включительно) подает заявление по форме согласно [приложению 4](#) к настоящему стандарту самостоятельно при наличии письменного согласия родителя (законного представителя).

Молодые люди, в случае если им исполнилось 18 лет, подают заявления по форме согласно [приложению 4](#) к настоящему стандарту самостоятельно.

3.5.2. Прием заявлений начинается с момента размещения на официальном интернет-сайте Администрации города информации о странах, на территории которых будет организован отдых, возрастной категории, сроках реализации программ отдыха, условиях участия в программах отдыха и завершается за 15

календарных дней до начала отдыха.

При наличии свободных мест в сформированных группах отдыха возможен прием заявлений до дня начала отдыха. Информирование о наличии свободных мест осуществляется посредством личного или телефонного обращения заявителя в организацию, которая предоставляет услугу.

3.5.3. Заявление должно быть представлено в организацию лично родителем (законным представителем) ребенка в возрасте до 14 лет, самостоятельно ребенком в возрасте от 14 до 17 лет (включительно) при наличии письменного согласия родителя (законного представителя) либо молодыми людьми, в случае если ему исполнилось 18 лет.

К заявлению прилагаются следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность ребенка (паспорт либо свидетельство о рождении). Если свидетельство о рождении либо паспорт частично или полностью составлены на иностранном языке - копия свидетельства о рождении либо паспорта, заверенные нотариально, с переводом на русский язык;

- документ, подтверждающий факт проживания ребенка в городе Сургуте, в случае если в документе, удостоверяющем личность ребенка, нет отметки о регистрации в городе Сургуте;

- паспорт либо иной документ, подтверждающий факт, что заявитель является родителем (законным представителем). При несовпадении фамилий - копия документа, подтверждающего законность представительства интересов ребенка;

- медицинская справка о состоянии здоровья ребенка по [форме 079-у](#).

При подаче заявления необходимо предъявить:

- паспорт либо иной документ, подтверждающий факт, что заявитель является родителем (законным представителем) ребенка;

- свидетельство о рождении либо паспорт ребенка, молодого человека.

3.5.4. Ответственное лицо организации при приеме заявлений осуществляет следующие действия:

- регистрирует заявление (время регистрации - не более 30 минут);

- при наличии свободных мест предлагает заявителю заключить договор на оказание (предоставление) услуги;

- в случае отсутствия свободных мест предлагает заявителю встать в очередь на получение услуги (согласно регистрационному номеру заявления). При появлении свободных мест и наступлении очередности заявителя ответственное лицо организации должно уведомить заявителя (по телефону, электронной почте, указанных в заявлении) о появлении свободных мест и сроках, в которые необходимо заключить договор на оказание (предоставление) услуги. В случае если до дня начала отдыха очередь не наступила, услуга не предоставляется.

3.5.5. Для заключения договора на оказание (предоставление) услуги необходимо предъявить паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность заявителя.

3.5.6. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении услуги - 30 минут с момента представления документов ответственному лицу организации.

3.5.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления услуги:

- в заявлении указаны сведения, не совпадающие со сведениями,

указанными в документах;

- заявление подано после срока, указанного в [подпункте 3.5.2 пункта 3.5 раздела 3](#) настоящего стандарта;
- отсутствие обязательных к представлению документов, указанных в [подпункте 3.5.3 пункта 3.5 раздела 3](#) настоящего стандарта;
- заявление, представленное заявителем, не поддается прочтению.

Иных оснований для отказа в принятии документов, необходимых для предоставления услуги, не допускается.

3.5.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

- отсутствие свободных мест в сформированных группах;
- отказ заявителя от заключения договора на оказание (предоставление) услуги.

Иные основания для отказа в предоставлении услуги не допускаются.

Максимальный срок принятия решения об оказании услуги либо мотивированном отказе (число дней, предшествующих дню начала отдыха) устанавливается организацией в соответствии с местом проведения отдыха.

3.6. Организация должна обеспечить свободный доступ для ознакомления детей и/или их родителей (законных представителей), молодых людей с настоящим стандартом, прочей информацией, необходимой для получения услуги, в том числе разместить на официальном сайте организации. Форма предоставления информации (стенд, папка, диск или иные формы) определяется организацией с учетом планировки помещений, технических и иных возможностей организации.

4. Требования к порядку оказания услуги и качеству муниципальной услуги

4.1. Требования к содержанию и порядку оказания услуги, качеству условий оказания услуги

4.1.1. Общие требования к организации, на базе которой функционируют лагеря:

- организация должна быть включена в реестр организаций, осуществляющих деятельность по организации отдыха и оздоровления детей в городе Сургуте;
- организация должна иметь санитарно-эпидемиологическое заключение о соответствии санитарным нормам и правилам, выданное территориальным отделом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Сургуту и Сургутскому району;
- организация должна обеспечить свободный доступ для ознакомления детей и/или их родителей (законных представителей), молодых людей следующие документы и информационные материалы:

Наименование документа/информации	Срок размещения
Образец заполнения заявления. Режим работы лагеря, количество и сроки проведения смен. Количество мест в смену. Возрастная категория детей. Условия проведения досуга. Настоящий стандарт	не позднее 5 календарных дней с момента размещения на официальном интернет-сайте Администрации города

	реестра организаций, осуществляющих деятельность по организации отдыха и оздоровления детей в городе Сургуте
Правила поведения детей в лагере. Режим дня. Программа организации отдыха детей	не позднее чем за 1 неделю до начала отдыха

4.1.2. Режим дня, устанавливающий режим пребывания детей в лагере дневного пребывания детей, утверждается руководителем организации:

- с 08.30 до 14.30 (или с 09.00. до 15.00) с организацией 2-разового питания (завтрак и обед);

- с 08.30 до 18.00 (или с 09.00 до 18.30) с обязательной организацией дневного сна для детей в возрасте до 10 лет и 3-разового питания (завтрак, обед, полдник).

Продолжительность мероприятий для детей до 7 лет - не более 35 минут, для детей старше 7 лет - не более 45 минут.

Для отдельных видов мероприятий (туристических, познавательных) допускается продолжительность занятий до 1,5 часов.

В загородных оздоровительных, специализированных (профильных) лагерях, в загородных стационарных лагерях - круглосуточный режим.

Продолжительность мероприятий определяется в соответствии с программами, реализуемыми в лагере.

4.1.3. Организация, предоставляющая услугу, обязана соблюдать требования к территории, зданию, помещениям и оборудованию, воздушно-тепловому и питьевому режимам, организации питания детей, условиям организации медицинского обслуживания, гигиенические требования к организации физического воспитания детей и оздоровительных мероприятий, установленные [постановлением](#) Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 19.04.2012 N 25 "Об утверждении СанПиН 2.4.4.2599-10".

4.1.4. Списочная и фактическая численность детей в отряде может быть не более 25 человек для дошкольников и обучающихся 1 - 4 классов и не более 30 человек для обучающихся 5 классов и старше.

4.1.5. К работе в лагере допускаются лица, прошедшие профессиональную, гигиеническую подготовку и медицинское обследование в порядке, установленном [постановлением](#) Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 19.04.2012 N 25 "Об утверждении СанПиН 2.4.4.2599-10".

4.2. Требования к взаимодействию с детьми при оказании услуги:

- организация не вправе принуждать детей к посещению мероприятий, не предусмотренных программой организации отдыха;

- организация, оказывающая услугу, не должна привлекать детей без согласия их родителей (законных представителей) к труду, не предусмотренному программой организации отдыха;

- персонал организации (в том числе технический) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на детей (за исключением случаев

предупреждения о грозящей им немедленной опасности), оскорблять детей, применять к ним меры принуждения и насилия;

- персонал организации не должен наказывать детей за нарушение установленных правил поведения, а также использовать методы, унижающие достоинство детей (ставить в угол, оскорблять, применять насилие). Нарушение правил поведения одним ребенком или группой детей не может являться основанием для наказания иных детей;

- персонал организации не должен требовать от детей ответов на вопросы, связанные с их личной и семейной жизнью, а также задавать другие вопросы, не имеющие отношения к организации отдыха;

- персонал организации не должен отдавать предпочтение отдельным детям при распределении материалов, инвентаря, определении очередности, оказании помощи, в том числе в зависимости от расы, национальности и вероисповедания;

- при обнаружении случаев физического насилия, моральных оскорблений по отношению к детям, драк, в которые вовлечены дети, сотрудники организации, предоставляющей услугу, должны обеспечить пресечение данных нарушений общественного порядка;

- персонал организации (в том числе технический) должен отвечать на все вопросы детей по существу либо указать на тех сотрудников, которые могли бы помочь обратившемуся в его вопросе (нужде);

- организация не должна принуждать детей к вступлению в общественные, общественно-политические организации (объединения), движения и партии, а также принудительно привлекать их к деятельности этих организаций и участию в агитационных кампаниях и политических акциях.

4.3. Услуга оказывается платно в соответствии с муниципальными правовыми актами об установлении размера родительской платы за содержание детей в лагерях.

4.4. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает организацию, предоставляющую услугу, от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

4.5. При оказании услуги не предусмотрено предоставление сопутствующих услуг в электронном виде.

5. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муниципальной услуги

5.1. Порядок осуществления контроля за деятельностью муниципальных организаций, соблюдением муниципальными организациями требований настоящего стандарта определяется муниципальными правовыми актами.

5.2. В ходе проверки выполнения требований должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности организации каждому из требований, указанных в [разделах 3, 4](#) настоящего стандарта.

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги

6.1. Руководители подведомственных департаменту муниципальных организаций, оказывающих услугу, привлекаются к ответственности за нарушение требований стандарта в результате проверочных действий департамента или судебного решения по результатам установления имевшего место факта

нарушения требований стандарта.

6.2. Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам организации, оказывающей услугу, применяются руководителем данной организации в соответствии с действующим законодательством и локальными актами организации, оказывающей услугу.

6.3. Ответственность за нарушение требований настоящего стандарта организацией, оказывающей услугу в соответствии с муниципальными контрактами (договорами), устанавливается в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, а также условиями соответствующих муниципальных контрактов (договоров).

7. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования нарушений требований стандарта качества муниципальной услуги

7.1. Общие положения

7.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта может любое лицо, являющееся потребителем услуги, в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

7.1.2. Лицо, обратившееся с жалобой на нарушение требований стандарта (далее - заявитель), может обжаловать нарушение стандарта следующими способами:

- в виде жалобы на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу;
- в виде жалобы на нарушение требований стандарта в департамент.

Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю организации, оказывающей услугу, не является обязательной для использования иных способов обжалования.

7.1.3. Жалоба заявителя на нарушение требований стандарта регистрируется в течение одного рабочего дня с момента ее поступления.

Письменная жалоба может быть подана в произвольной форме или по форме согласно приложению 5 к настоящему стандарту.

7.1.4. Организации, оказывающие услугу, обеспечивают защиту персональных данных заявителя в соответствии с требованиями [Федерального закона](#) от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных".

7.1.5. Заявителю может быть отказано в рассмотрении жалобы в течение трех рабочих дней с момента ее регистрации по следующим основаниям:

- текст жалобы не поддается прочтению;
- в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему уже давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

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

7.2. Жалоба на нарушение требований стандарта качества руководителю организации, оказывающей услугу

7.2.1. Обращение заявителя с жалобой к руководителю организации, оказывающей услугу, может быть осуществлено не позднее трех рабочих дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

7.2.2. Руководитель организации, оказывающей услугу, при обращении заявителя с жалобой на нарушение требований стандарта и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в [подпункте 7.1.5 пункта 7.1 раздела 7](#) настоящего стандарта, в течение 10 рабочих дней с момента поступления жалобы должен совершить следующие действия:

- провести проверку с целью установления наличия либо отсутствия фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

- в случае установления факта нарушения стандарта устранить выявленные нарушения;

- применить меры ответственности к сотрудникам, допустившим нарушения требований стандарта, в соответствии с [разделом 6](#) настоящего стандарта и локальными актами организации, оказывающей услугу;

- направить заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию о принятых мерах в случае установления факта нарушения стандарта либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа, в срок, указанный в [подпункте 7.1.6 пункта 7.1 раздела 7](#) настоящего стандарта.

7.3. Жалоба на нарушение требований стандарта в департамент

7.3.1. Жалоба, поступившая в департамент, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа департамента 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.

7.3.2. При обращении в департамент заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований стандарта:

- ответ организации, оказывающей услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы;

- отказ организации, оказывающей услугу, в удовлетворении требований заявителя;

- коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований стандарта, с указанием фамилий, имен, отчеств свидетелей, их адресов и контактных телефонов;

- фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований стандарта оказывающей услугу организацией;

- иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований стандарта.

7.3.3. При обращении заявителя с жалобой на нарушение требований стандарта в департамент и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в [подпункте 7.1.5 пункта 7.1 раздела 7](#) настоящего стандарта, департамент осуществляет проверочные действия в порядке, установленном муниципальными правовыми актами, и устанавливает наличие либо отсутствие факта нарушения требований стандарта.

При этом департамент вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;

- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;

- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);

- проверить текущее выполнение требований настоящего стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;
- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

7.3.4. По результатам проверочных действий департамент:

- готовит акт по итогам проверки организации, оказывающей услугу;
- принимает решение по вопросу привлечения к ответственности руководителя организации, оказывающей услугу;
- направляет заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию об установлении (неустановлении) факта нарушения стандарта, примененных мерах либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа в срок, указанный в [подпункте 7.1.6 пункта 7.1 раздела 7](#) настоящего стандарта.

7.4. Заявитель в любое время до принятия решения по жалобе может отозвать свою жалобу.

7.5. Помимо обжалования нарушений требований стандарта в досудебном (внесудебном) порядке, заявитель вправе обжаловать нарушение требований стандарта в судебном порядке.

Приложение 1
к **стандарту** качества муниципальной услуги
"Организация отдыха детей
и молодежи в каникулярное время"

Перечень
организаций, предоставляющих муниципальную услугу
"Организация отдыха детей и молодежи в каникулярное время"

№ п/п	Наименование организации	График работы	Местонахождение	номер телефона, адрес электронной почты
1	Муниципальное бюджетное учреждение по работе подростками и молодежью по месту жительства "Вариант"	понедельник - пятница: с 09.00 до 17.00, обед с 13.00 до 14.00, суббота, воскресенье - выходные	улица Декабристов, 3	www.surgut-variant.ru (3462) 24-00-12, borovik@admsurgut.ru variant-surgut@mail.ru
2	Муниципальное автономное образовательное учреждение дополнительного образования детей	понедельник - пятница: с 09.00 до 18.00; обед с 13.00 до 14.00	улица Мелик-Карамова, 57А	(3462) 26-70-33, olimp_school86@mail.ru

	специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва "Олимп"			
3	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва "Аверс"	понедельник - пятница: с 09.00 до 18.00; обед с 13.00 до 14.00	улица 50 лет ВЛКСМ, 1А	(3462) 52-54-11, sk_avers_86@mail.ru
4	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей "Детско-юношеская спортивная школа "Виктория"	понедельник-пятница: с 09.00 до 18.00; обед с 13.00 до 14.00	улица Московская, 34В	(3462) 36-70-37, duchviktoria@mail.ru
5	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва "Ермак"	понедельник - пятница: с 09.00 до 18.00; обед с 13.00 до 14.00	улица Энергетиков, 47	(3462) 52-87-21, sdy-ermak@yandex.ru
6	Муниципальное	понедельник-	улица	(3462) 32-73-52,

	бюджетное учреждение "Центр физической подготовки "Надежда"	пятница: с 09.00 до 18.00; обед с 13.00 до 14.00	Студенческая, 16А	nadegda@pochta.ru
7	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва "Кедр"	понедельник-пятница: с 09.00 до 18.00; обед с 13.00 до 14.00	проспект Мира, 35	(3462) 22-36-19, kedr86@inbox.ru
8	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва N 1	понедельник-пятница: с 09.00 до 18.00; обед с 13.00 до 14.00	улица Чехова, 10/2	(3462) 37-14-07
9	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей детско-юношеская спортивная школа N 3	понедельник - пятница: с 09.00 до 18.00; обед с 13.00 до 14.00	улица 50 лет ВЛКСМ, 4	(3462) 52-41-51
10	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение	понедельник - пятница: с 09.00 до 18.00.	улица Пушкина, 15/2	(3462) 50-20-24

	дополнительно о образования детей специализирова нная детско- юношеская спортивная школа олимпийского резерва "Югория" имени Арарата Агвановича Пилюяна	Обед с 13.00 до 14.00		
11	Муниципальное бюджетное учреждение "Ледовый Дворец спорта"	понедельник - пятница: с 09.00 до 18.00; обед с 13.00 до 14.00	улица Югорский тракт, 40	(3462) 95-07-95
12	Муниципальное бюджетное учреждение историко- культурный центр "Старый Сургут"	понедельник- пятница: с 09.00 до 18.00; обед с 13.00 до 14.00	улица Энергетиков, 2	(3462) 24-78-39, starsurgut@adms urgut.ru
13	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительно о образования детей детская школа искусств N 1	понедельник - пятница: с 09.00 до 18.00; обед с 13.00 до 14.00	улица 50 лет ВЛКСМ, 6/1	(3462) 51-57-15, artschool86@naro d.ru
14	Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительно о образования детей детская школа искусств имени Г.К. Кукуевицкого	понедельник- пятница: с 09.00 до 18.00; обед с 13.00 до 14.00	улица Ленинградская, 10А	(3462) 32-08-03, muza2@mail.ru

Перечень организаций, предоставляющих услуги, определяется и уточняется департаментом культуры, молодёжной политики и спорта Администрации города (улица Энгельса, дом 8, телефон: 52-20-56, gik@admsurgut.ru) и размещается на официальном интернет-сайте Администрации города (www.admsurgut.ru.) в разделах "Услуги населению" и "Департамент культуры, молодёжной политики и спорта".

График работы департамента:
понедельник - пятница: с 09.00 до 18.00,
перерыв на обед - с 13.00 до 14.00,
выходные дни - суббота, воскресенье.

Прием по личным вопросам директором департамента культуры, молодёжной политики и спорта Администрации города: вторник с 16.00 до 18.00.

Приложение 2
к стандарту качества муниципальной услуги
"Организация отдыха детей
и молодежи в каникулярное время"

Директору _____
(наименование организации, оказывающей услугу)

(Ф.И.О. директора организации, оказывающей услугу)

№ заявления _____

Фамилия _____

Имя _____

Отчество _____

(родителя (законного представителя), ребенка,
молодого человека)

Заявление

Прошу принять меня (моего ребенка) в лагерь с дневным пребыванием детей на период _____ каникул, смена _____.

Сведения о ребенке:

Ф.И.О. ребенка	Дата рождения	Свидетельств о о рождении или паспорт (дата выдачи, номер)	Школа, класс (при наличии)	Место жительства

Сведения о родителе (законном представителе):

Ф.И.О. родителя	Контактная информация	
	телефон или e-mail	место работы, должность (указывается по усмотрению заявителя)

Ознакомлен(а) со стандартом качества муниципальной услуги "Организация отдыха детей и молодежи в каникулярное время", прочей информацией, необходимой для получения услуги (режимом работы лагеря, условиями проведения досуга, правилами поведения детей в лагере, программой организации отдыха детей и пр.) _____

(подпись)

Согласен(на) на обработку своих персональных данных и персональных данных ребенка в порядке, установленном [статьей 9](#) Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных" _____

(подпись)

Семья относится к категории (нужное подчеркнуть):

многодетная семья; семья по потере кормильца; семья малообеспеченная (дети, где родители инвалиды, неработающие пенсионеры, безработные, семьи с детьми инвалидами, семьи в разводе, одинокая мать); семья участника боевых действий; дети семей-мигрантов; дети-сироты, находящиеся под опекой; дети малочисленных народов севера; дети, попавшие в трудную жизненную ситуацию (состоящие на учете в КДНиЗП).

О результатах рассмотрения заявления уведомить меня следующим образом: по адресу электронной почты, по телефону, при личной явке в учреждение (отметить нужное).

Дата _____ Подпись _____

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю _____
(подпись)

Отметка о сдаче документов:

- копия документа, удостоверяющего личность ребенка;
- копия паспорта либо иного документа, подтверждающего факт, что заявитель является родителем (законным представителем) ребенка;
- медицинская справка о состоянии здоровья ребенка по [форме 079-у](#)

(подпись должность лица, принявшего заявление, дата)

Приложение 3
к [стандарту](#) качества муниципальной услуги
"Организация отдыха детей
и молодежи в каникулярное время"

Директору _____
(наименование организации, оказывающей услугу)

(Ф.И.О. директора организации, оказывающей услугу)

№ заявления _____

Фамилия _____

Имя _____

Отчество _____

(родителя (законного представителя), ребенка,
молодого человека)

Заявление

Прошу принять меня (моего ребенка) в загородный специализированный (профильный) лагерь на период _____ каникул, смена _____.

Сведения о ребенке:

Ф.И.О. ребенка	Дата рождения	Свидетельств о о рождении или паспорт (дата выдачи, номер)	Школа, класс (при наличии)	Место жительства

Сведения о родителе (законном представителе):

Ф.И.О. родителя	Контактная информация	
	телефон или e-mail	место работы, должность (указывается по усмотрению заявителя)

Ознакомлен(а) со стандартом качества муниципальной услуги "Организация отдыха детей и молодежи в каникулярное время", прочей информацией, необходимой для получения услуги (режимом работы лагеря, условиями проведения досуга, правилами поведения детей в лагере, программой организации отдыха детей и пр.) _____

(подпись)

Согласен(на) на обработку своих персональных данных и персональных данных ребенка в порядке, установленном [статьей 9](#) Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных" _____

(подпись)

Семья относится к категории (нужное подчеркнуть):

многодетная семья; семья по потере кормильца; семья малообеспеченная (дети,

где родители инвалиды, неработающие пенсионеры, безработные, семьи с детьми инвалидами, семьи в разводе, одинокая мать); семья участника боевых действий; дети семей-мигрантов; дети-сироты, находящиеся под опекой; дети малочисленных народов севера; дети, попавшие в трудную жизненную ситуацию (состоящие на учете в КДНиЗП).

О результатах рассмотрения заявления уведомить меня следующим образом: по адресу электронной почты, по телефону, при личной явке в учреждение (отметить нужное).

Дата _____ Подпись _____

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю _____
(подпись)

Отметка о сдаче документов:

- копия документа, удостоверяющего личность ребенка;
- копия паспорта либо иного документа, подтверждающего факт, что заявитель является родителем (законным представителем) ребенка;
- медицинская справка о состоянии здоровья ребенка по [форме 079-у](#)

(подпись должность лица, принявшего заявление, дата)

Приложение 4
к стандарту качества муниципальной услуги
"Организация отдыха детей
и молодежи в каникулярное время"

Директору _____
(наименование организации, оказывающей услугу)

(Ф.И.О. директора организации, оказывающей услугу)

№ заявления _____

Фамилия _____

Имя _____

Отчество _____

(родителя (законного представителя), ребенка,
молодого человека)

Заявление

Прошу включить меня (моего ребенка) в состав группы, направляемой для отдыха в климатически благоприятные регионы Российской Федерации (за пределы Российской Федерации) на период _____.

Сведения о ребенке: _____

Ф.И.О. ребенка	Дата рождения	Свидетельств о о рождении или паспорт (дата выдачи, номер)	Школа, класс (при наличии)	Место жительства

Сведения о родителе (законном представителе):

Ф.И.О. родителя	Контактная информация	
	телефон или e-mail	место работы, должность (указывается по усмотрению заявителя)

Дополнительная информация (в каких проектах и мероприятиях принимал участие):

Ознакомлен(а) со стандартом качества муниципальной услуги "Организация отдыха детей и молодежи в каникулярное время", прочей информацией, необходимой для получения услуги (режимом работы лагеря, условиями проведения досуга, правилами поведения детей в лагере, программой организации отдыха детей и пр.) _____

(подпись)

Согласен(на) на обработку своих персональных данных и персональных данных ребенка в порядке, установленном [статьей 9](#) Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных" _____

(подпись)

О результатах рассмотрения заявления уведомить меня следующим образом: по адресу электронной почты, по телефону, при личной явке в учреждение (отметить нужное).

Дата _____ Подпись _____

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю _____
(подпись)

Отметка о сдаче документов:

- копия документа, удостоверяющего личность ребенка;
- копия паспорта либо иного документа, подтверждающего факт, что заявитель является родителем (законным представителем) ребенка;
- документ, подтверждающий факт проживания ребенка в городе Сургуте, в случае если в документе, удостоверяющем личность ребенка, нет отметки о

регистрации в городе Сургуте;
- медицинская справка о состоянии здоровья ребенка по [форме 079-у](#)

(подпись должность лица, принявшего заявление, дата)

Приложение 5
к стандарту качества муниципальной услуги
"Организация отдыха детей
и молодежи в каникулярное время"

(фамилия, имя, отчество руководителя организации, оказывающей услугу,
департамента)

от _____
(фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя)

Жалоба

на нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги

Я, _____,
_____ (Ф.И.О. заявителя)
проживающий _____ по _____ адресу
_____ (индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю _____ жалобу _____ от _____ имени
_____ (своего, или Ф.И.О. лица, которого представляет заявитель)
на нарушение стандарта качества муниципальной услуги

_____,
допущенное

_____ (наименование организации, допустившей нарушение стандарта,
департамента, должностного лица)
в части следующих требований:

1.

(описание нарушения, доводы, в том числе участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2.

(описание нарушения, доводы, в том числе участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3.

(описание нарушения, доводы, в том числе участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы урегулирования конфликтной ситуации:

обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)

обращение к руководителю организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____ (да/нет)

2. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя _____ (да/нет)

3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем организации, оказывающей услугу _____ (да/нет)

4. _____

5. _____

6. _____

Копии имеющихся документов, указанных в пунктах 1 - 3, прилагаю к жалобе _____ (да/нет).

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О. _____

паспорт серия _____ N _____
выдан _____

ПОДПИСЬ