



ЧЕЛЯБИНСКАЯ ОБЛАСТЬ

АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗЛАТОУСТОВСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

26.01.2011 № 19-п

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги по организации предоставления дополнительного образования детям на территории Златоустовского городского округа

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением администрации Златоустовского городского округа от 01.07.2010 г. № 227-п «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций (предоставления муниципальных услуг),

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги по организации предоставления дополнительного образования детям на территории Златоустовского городского округа (приложение).

2. Опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации и на Интернет-сайте администрации Златоустовского городского округа.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Златоустовского городского округа Гусеву М.Г.

Глава
Златоустовского городского округа

А.Н. Карavaев

Разослано: УО, М.Г. Гусевой, прав. упр., прок.

**Муниципальное автономное учреждение
дополнительного образования
"Дом детского творчества"**

РАССМОТРЕНО и ПРИНЯТО:

На заседании общего Собрания

трудового коллектива и педагогического Совета:

протокол № 3/19 от 28.08.2019 г.



ПРИНЯТО:

с учетом мнения первичной профсоюзной организации
МАУДО «ДДТ»

Председатель профсоюзного комитета *Султанова* О.А. Султанова

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги по организации предоставления
дополнительного образования детям и взрослым
в МАУДО «Дом детского творчества»**

I. Общие положения

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги по организации предоставления дополнительного образования детям и взрослым в МАУДО «Дом детского творчества» (далее – Регламент) предоставляет Муниципальное казенное учреждение Управление образования и молодежной политики Златоустовского городского округа (далее – МКУ Управление образования и молодежной политики ЗГО).

2. Область применения Регламента: настоящий Регламент распространяется на муниципальную услугу в области организации предоставления дополнительного образования детям и взрослым, предоставляемую населению Златоустовского городского округа (далее - муниципальная услуга) муниципальным автономным учреждением дополнительного образования детей «Дом детского творчества», являющимся подведомственным МКУ Управление образования и молодежной политики ЗГО (далее – образовательное учреждение), оплачиваемую (финансируемую) из средств бюджетов Челябинской области и Златоустовского городского округа, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления муниципальной услуги.

3. Термины и определения:

Дополнительное образование - целенаправленный процесс воспитания и обучения посредством реализации дополнительных образовательных программ, оказания дополнительных образовательных услуг и осуществления образовательно-информационной деятельности за пределами основных образовательных программ.

Воспитание – специально организованное, целенаправленное и управляемое воздействие коллектива, воспитателей на воспитуемого с целью формирования у него заданных качеств.

Участники образовательного процесса - воспитанники, обучающиеся, их родители (законные представители), педагогические работники.

Образовательная программа - нормативно-управленческий документ образовательного учреждения, характеризующий специфику содержания образования и особенности организации образовательного процесса.

Вариативная образовательная программа - программа, отвечающая целям учета национальных, региональных и местных социокультурных особенностей и традиций, обеспечивающая индивидуальный характер развития школьников в соответствии с их склонностями и интересами.

4. Нормативно-правовые акты, регламентирующие предоставление муниципальной услуги:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Конвенция о правах ребенка;
- 3) Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
- 4) Федеральный закон от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- 5) Закон Российской Федерации «Об образовании» от 29.12.2012 г. № 273 - ФЗ;
- 6) Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г, № 2300-1 "О защите прав потребителей";
- 7) Федеральный закон от 24.07.1998 г. N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";
- 8) Федеральный закон от 04.12.2007 г.. N 329-ФЗ "О физической культуре и спорте в Российской Федерации";
- 9) Федеральный закон от 24.06.1999 г. N 120-ФЗ "Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних";
- 10) постановление Правительства РФ от 05.03.2008 г. № 148 «Об обеспечении отдыха, оздоровления и занятости детей в 2008-2010 годах»;
- 11) приказ Министерства образования Российской Федерации от 13.07.2001 № 2688 «Об утверждении Порядка проведения смен профильных лагерей, лагерей с дневным пребыванием детей, лагерей труда и отдыха»;
- 12) постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 03.04.2003 г. № 27 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1251-03» (далее - СанПиН 2.4.4.1251-03);
- 13) постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 28.11.2002 г. № 44 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.2.1178-02»;
- 14) Закон Челябинской области от 30.11.2004 г. № 322 «Об образовании в Челябинской области»;
- 15) постановление Главы Златоустовского городского округа от 08.02.2007 г. № 20-п «Об утверждении Положения о профильных лагерях для детей и подростков Златоустовского городского округа».

5. Основные факторы качества, используемые в муниципальной услуге:

- 1) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует образовательное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу;
- 2) условия размещения и режим работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- 3) наличие специального технического оснащения образовательного учреждения;
- 4) укомплектованность образовательного учреждения специалистами и их квалификация;
- 5) наличие требований к технологии оказания муниципальной услуги в области дополнительного образования;
- 6) наличие информационного сопровождения деятельности образовательного учреждения, порядка и правил оказания образовательных услуг;

7) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью образовательного учреждения, а также за соблюдением качества фактически предоставляемой Услуги;

8) развитие взаимоотношений образовательного учреждения с гражданским сообществом через органы государственно-общественного управления образовательным учреждением (попечительские советы, наблюдательные советы и др.)

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги по организации предоставления дополнительного образования детям

6. Муниципальную услугу предоставляет МАУДО «Дом детского творчества».

7. Результат предоставления муниципальной услуги:

Результатом дополнительного образования детей является развития индивидуальных потребностей ребенка, которые не обеспечиваются в достаточной мере в рамках основных образовательных программ, а компенсируются в виде интеллектуальных, досуговых, информационных, развивающих услуг дополнительного образования.

Образовательное учреждение самостоятельно разрабатывает ежегодно программу своей деятельности с учетом запросов детей, потребностей семьи, образовательных учреждений, детских и юношеских общественных объединений и организаций, особенностей социально-экономического развития региона и национально-культурных традиций;

В образовательном учреждении ведется методическая работа, направленная на совершенствование образовательного процесса, программ, форм и методов деятельности объединений, мастерства педагогических работников.

8. Срок предоставления муниципальной услуги:

Образовательное учреждение организует работу с детьми в течение всего календарного года. В каникулярное время учреждение может открывать в установленном порядке лагеря и туристские базы, организовывать экспедиции (походы) создавать различные объединения с постоянными и (или) переменными составами детей в лагерях (загородных или с дневным пребыванием), на своей базе, а также по месту жительства детей;

Образовательное учреждение может организовывать и проводить массовые мероприятия, создать необходимые условия для совместного труда, отдыха детей, родителей (законных представителей);

Образовательное учреждение может организовывать работу с одаренными детьми и трудными подростками по особому плану и адаптированным программам

Режим работы поставщика муниципальной услуги:

- шестидневная рабочая неделя с 9-00 до 21 –00 мин.

Расписание занятий объединения составляется для создания наиболее благоприятного режима труда и отдыха детей администрацией учреждения по представлению педагогических работников с учетом пожеланий родителей (законных представителей), возрастных особенностей обучающихся и установленных санитарно-гигиенических норм.

9. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

Потребителями муниципальной услуги является население Златоустовского городского округа:

- дети и взрослые;

- педагогические коллективы других образовательных учреждений в реализации дополнительных образовательных программ, организации досуговой и внеурочной деятельности детей;

- детские и юношеские общественные объединения и иные организации по договору с ними.

Дополнительное образование представлено следующим видом образовательного учреждения:

- дом (дом детского творчества)

Образовательное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно предоставлять широкий спектр программ дополнительного образования детей, удовлетворяющих потребности всех желающих и способствующих развитию способностей детей, самореализации личности ребенка, успешной адаптации обучающегося в обществе.

Учебный процесс организуется в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями к учреждениям дополнительного образования детей и общеобразовательным учреждениям.

10. Перечень документов, регламентирующих деятельность поставщика муниципальной услуги:

1) устав учреждения (далее - Устав) - является основным организационным документом, регламентирующим деятельность учреждения, предоставляющего Услуги, и должен включать в себя следующие сведения: предназначение учреждения; порядок формирования деятельности, реорганизации и ликвидации; юридический статус (организационно-правовая форма и форма собственности); ведомственная принадлежность и подчиненность; основные задачи деятельности.

Устав определяет статус и ответственность учреждения, цели и задачи деятельности, права и обязанности учреждения, имущество и финансы, учет и отчетность, контроль за деятельностью и управлением учреждением;

2) лицензия на осуществление (право ведения) образовательной деятельности в сфере дополнительного образования;

3) свидетельство о государственной аккредитации учреждения;

4) руководства, правила, инструкции, методики, положения (которые должны регламентировать процесс предоставления услуги в сфере дополнительного образования, определять методы (способы) ее предоставления и контроля).

5) правила внутреннего трудового распорядка;

6) локальные акты образовательного учреждения;

7) санитарные правила и нормы;

8) руководства по соблюдению гигиенических требований к максимальной нагрузке на детей дошкольного возраста в организованных формах обучения.

При оказании муниципальной услуги в сфере дополнительного образования используются следующие инструкции:

1) инструкции по эксплуатации оборудования учреждения (паспорта техники);

2) инструкции персонала учреждения (должностные инструкции);

3) инструкции по охране труда в учреждении;

4) инструкция по охране жизни и здоровья детей;

5) инструкция о мерах пожарной безопасности в учреждении;

6) инструкция для персонала при угрозе или возникновении террористических актов;

7) инструкции по проведению диагностики развития ребенка в системе дополнительного образования и др.;

8) инструкция по делопроизводству в учреждении дополнительного образования;

9) иные инструкции.

В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании муниципальной услуги, входят:

1) технический паспорт образовательного учреждения;

2) технические паспорта на используемое оборудование;

3) сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);

4) инвентарные описи основных средств;

5) иные эксплуатационные документы.

6) заключения органов Государственной санитарно-эпидемиологической службы и Государственной противопожарной службы о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательного процесса;

7) приказы и распоряжения руководителя образовательного учреждения;

8) учебные программы (программы дополнительного образования детей).

Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

Техническая проверка, ремонт оборудования осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с учреждением.

Настоящий Регламент составляет нормативную основу практической работы соответствующего учреждения.

В учреждении в обязательном порядке обеспечивается постоянный анализ существующих документов, а также включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших документов.

11. Перечень оснований для отказа в приёме документов или в предоставлении муниципальной услуги:

Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги:

Приостановление муниципальной услуги носит заявительный характер.

Место за потребителем муниципальной услуги в учреждении сохраняется в следующих случаях:

1) на период болезни ребенка или родителей (законных представителей);

2) санаторно-курортного лечения ребенка;

3) в иных случаях, предусмотренных договором на оказание муниципальной услуги;

Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

1) соответствующее заключение учреждения здравоохранения о несовместимости медицинского состояния ребенка выбранному направлению обучения;

2) отсутствие мест в учреждении;

3) нахождение потребителя муниципальной услуги в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

4) невыполнение родителями (законными представителями) ребенка условий договора на оказание муниципальной услуги.

12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги:

По телефону – в течение трёх рабочих дней

Через законных представителей - в течение рабочей недели

Лично – в день обращения

13. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Все запросы фиксируются в журнале регистрации обращений в день обращения.

14. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и потребителей муниципальной услуги и предоставление им муниципальной услуги в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями.

В здании учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должны быть предусмотрены следующие помещения:

1) учебные помещения (классные комнаты);

2) гардеробная;

3) специализированные помещения (спортивный и актовый залы, туалет, библиотека, студии и иные специализированные помещения).

По размерам (площади) и техническому состоянию помещения учреждения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарной

безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой муниципальной услуги (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

Помещения учреждения дополнительного образования детей следует размещать в наземных этажах зданий. Не допускается размещать помещения для пребывания детей в подвальных и подземных этажах.

Размеры площадей основных и дополнительных помещений принимаются в соответствии с требованиями санитарных и строительных норм и правил в зависимости от реализации программ дополнительного образования, единовременной вместимости, технологии процесса обучения, инженерно-технического оборудования, оснащения необходимой мебелью.

Здания учреждения дополнительного образования детей должны быть оборудованы системами хозяйственно-питьевого, противопожарного и горячего водоснабжения, канализацией и водостоками.

Основные помещения учреждения дополнительного образования должны иметь естественное освещение.

Техническое оснащение учреждения, предоставляющего муниципальную услугу:

Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, инвентарем, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой Услуги.

В основной перечень оснащения учреждения включаются следующее оборудование, аппаратура, приборы и инвентарь:

- 1) музыкальная аппаратура и музыкальные инструменты;
- 2) лабораторное оборудование (в зависимости от специфики образовательной программы);
- 3) компьютерная техника;
- 4) видеоаппаратура;
- 5) иное оснащение (в зависимости от особенностей реализуемых образовательных программ).

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены, отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.

Состояние электрического оборудования в учреждении дополнительного образования определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и т.д.

15. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги по организации дополнительного образования детям и взрослым на территории Златоустовского городского округа, система индикаторов (характеристик) качества муниципальной услуги, устанавливающая обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги в целом, определяются Учредителем.

Оказание муниципальной услуги является бесплатным видом услуг в рамках определенного бюджетного финансирования. Муниципальная услуга, оказываемая сверх бюджетного финансирования, оказывается за счет других (внебюджетных) источников через заключение договоров в порядке, установленном законодательством РФ. Оплата муниципальной услуги взимается в соответствии с установленными действующими нормативными правовыми актами, нормативами и тарифами.

Качество Услуги должно соответствовать нормам и требованиям действующего законодательства РФ.

Критериями оценки качества муниципальной услуги являются:

1) полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

2) результативность предоставления муниципальной услуги, оцениваемая методом сравнения требований образовательных программ в сфере дополнительного образования детей с фактическими результатами реализации этих программ, а также путем изучения обращений граждан и опросов населения;

3) создание условий для непрерывного дополнительного образования детей и взрослых в соответствии с их интересами и потребностями.

Качественное предоставление муниципальной услуги характеризуют:

1) доступность, безопасность и эффективность дополнительного образования;

2) расширение знаний обучающихся учреждений;

3) развитие мотивации обучающихся учреждений к самообразованию;

4) развитие творческих способностей обучающихся;

5) включение обучающихся в социально полезную деятельность;

6) профессиональное и личностное самоопределение обучающихся;

7) самореализация и самовоспитание обучающихся;

8) адаптация обучающихся к жизни в обществе;

9) организация содержательного досуга и занятости обучающихся;

10) результаты участия обучающихся в соревнованиях, конференциях, конкурсах различного уровня и др.

Потребитель муниципальной услуги имеет право на бесплатное (финансируемое в полном объеме за счет средств бюджета Златоустовского городского округа) и неоднократное обращение за получением муниципальной услуги.

Информационное сопровождение деятельности образовательного учреждения, порядка и правил предоставления муниципальной услуги должно быть доступно населению Златоустовского городского округа.

Образовательное учреждение обязано довести до сведения потребителей муниципальной услуги свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

Информирование граждан осуществляется посредством:

1) публикации настоящего Регламента в средствах массовой информации;

2) публикации информации об образовательном учреждении в сети Интернет на соответствующем разделе официального Интернет-сайта Златоустовского городского округа, информационных стендов, размещаемых в каждом образовательном учреждении. Обновление информации на стендах осуществляется по мере необходимости на регулярной основе;

3) раздаточных информационных материалов (брошюры, буклеты и т.п.), которые должны находиться в местах предоставления муниципальной услуги;

4) организация тематических публикаций и телепередач.

Потребители муниципальной услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемой муниципальной услуге.

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

16. Предоставление муниципальной услуги носит заявительный характер. Муниципальная услуга предоставляется вне зависимости от медицинского состояния учащегося (за исключением случаев несовместимости медицинского состояния ребенка выбранному направлению обучения).

Процесс получения муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

Подача родителем (законным представителем) ребенка заявления в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу проводится по форме в соответствии с Приложением 2 к настоящему регламенту.

Зачисление ребёнка в учреждение и заключение договора на предоставление муниципальной услуги между родителем (законным представителем) обучающегося и учреждением, в соответствии с Приложением 3.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента.

17. Контроль за деятельностью поставщика муниципальной услуги:

МКУ Управление образования и молодежной политики ЗГО организует контроль за выполнением образовательным учреждением, оказывающим муниципальную услугу, своих обязанностей в соответствии с настоящим Регламентом

Внутренний контроль:

Образовательное учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю систему контроля за деятельностью подразделений и сотрудников с целью определения их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам и настоящему Регламенту, другим нормативным документам в области образования. Система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с потребителями услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Руководитель учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Регламента Он должен четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществлять контроль за деятельностью, влияющей на качество оказания муниципальной услуги.

Внешний контроль:

Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет Управление образования и другие организации, осуществляющие контрольные и надзорные функции в сфере образования и защиты прав потребителей.

Настоящий Регламент должен быть предоставлен учреждением, оказывающим муниципальную услугу, для ознакомления любому лицу по месту предоставления муниципальной услуги незамедлительно по поступлению такой просьбы.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) органа предоставляющего муниципальную услугу, а так же должностных лиц, муниципальных служащих.

18. Жалобы на предоставление муниципальной услуги с нарушением настоящего Регламента должны быть рассмотрены в установленные сроки, а их подателю дан письменный ответ о принятых мерах, а также предложения о возможных действиях по устранению последствий некачественно предоставленной муниципальной услуги. Жалобы подаются по форме согласно приложению 3 к настоящему регламенту.

Сроки рассмотрения жалоб в том случае, если они не установлены нормативно-правовыми актами, должны быть определены руководителем организации, обеспечивающей контроль за предоставлением муниципальной услуги .

19. Ответственность за качество оказания муниципальной услуги.

Руководитель образовательного учреждения, оказывающих муниципальную услугу, несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Регламента и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения, организации в области совершенствования качества предоставляемой муниципальной услуги.

Руководитель образовательного учреждения, обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Регламента до всех сотрудников учреждения;
- 2) организовать информационное обеспечение процесса оказания муниципальной услуги в соответствии с требованиями Регламента;
- 3) организовать внутренний контроль за соблюдением Регламента;
- 4) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания муниципальной услуги.

Приложение 1
к административному регламенту предоставления
муниципальной услуги по организации предоставления
дополнительного образования детям
в МАУДО «Дом детского творчества»

**Блок-схема
последовательности административных процедур**



Приложение 3
к административному регламенту предоставления
муниципальной услуги по организации предоставления
дополнительного образования детям и взрослым в
МАУДО «Дом детского творчества»

_____ (ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от

_____ (ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

Я, _____,

_____ (ФИО заявителя)

проживающий по адресу _____,

_____ (индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени _____

_____ (своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества бюджетной услуги _____,

_____ допущенное _____

_____ (наименование организации, допустившей нарушение стандарта)

в части следующих требований:

1. _____

_____ (описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2. _____

_____ (описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3. _____

_____ (описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

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 п. 1-3 прилагаю к жалобе _____ (да/нет)

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО _____

паспорт серия _____ № _____

выдан _____

дата выдачи _____

_____ *подпись*

контактный телефон _____

_____ *дата*