



**АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЧЕНОВСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

04.02.2019 г.

№ 75

**Об утверждении стандарта качества предоставления муниципальных
услуг, оказываемых муниципальными образовательными организациями
Сеченовского муниципального района Нижегородской области,
«Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного
образования»**

В соответствии со статьей 69.2 Бюджетного кодекса Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых муниципальными образовательными организациями Сеченовского муниципального района Нижегородской области, по реализации основных общеобразовательных программ дошкольного образования, администрация Сеченовского муниципального района **п о с т а н о в л я е т :**

1. Утвердить прилагаемый стандарт качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых муниципальными образовательными организациями Сеченовского муниципального района Нижегородской области, «Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования».

2. Общему отделу администрации Сеченовского муниципального района обеспечить размещение настоящего постановления на официальном сайте администрации Сеченовского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на начальника управления образования, по делам молодежи и спорта администрации Сеченовского муниципального района Е.И.Мурзакаеву.

Глава администрации
Сеченовского муниципального района

Е.Г. Наборнов

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых муниципальными образовательными организациями Сеченовского муниципального района Нижегородской области, «Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования»

I. Общие положения

1.1. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования» (далее по тексту - Стандарт) разработан Управлением образования, по делам молодежи и спорта администрации Сеченовского муниципального района Нижегородской области (далее - Управление образования).

1.2. Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования» (далее - Услуга), включенную в Ведомственный перечень муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными образовательными организациями Сеченовского муниципального района Нижегородской области за счет бюджетных средств.

1.3. Услуга оказывается с целью предоставления общедоступного и бесплатного дошкольного образования.

1.4. Стандарт распространяется на Услугу, предоставляемую муниципальными образовательными организациями, реализующими основную общеобразовательную программу - образовательную программу дошкольного образования (далее - образовательная организация), населению Сеченовского муниципального района Нижегородской области, устанавливает основные положения и требования, определяющие качество Услуги.

1.5. Стандарт направлен на обеспечение реализации прав и законных интересов граждан на образование и применим для образовательных организаций, исполняющих обязательства по соответствующему муниципальному заданию.

1.6. Основные понятия (термины и определения), используемые в Стандарте:

муниципальная услуга - деятельность образовательных организаций по реализации функций образовательных организаций, которая осуществляется по запросам заявителей, в пределах своих полномочий;

муниципальное задание - документ, устанавливающий требования к составу, качеству и (или) объему, условиям, порядку и результатам оказания муниципальных услуг;

качество предоставления Услуги - степень соответствия Услуги установленным требованиям к ее оказанию, включая требования к доступности и объему оказания Услуги для потребителя Услуги;

потребители Услуги - население Сеченовского муниципального района Нижегородской области в возрасте от 2 месяцев до 8 лет (при наличии соответствующих условий);

заявитель - физическое или юридическое лицо либо их уполномоченные представители, обратившиеся в образовательную организацию с запросом о предоставлении Услуги, выраженной в письменной, устной или электронной форме;

дошкольное образование - уровень общего образования, направленный на разностороннее развитие личности ребенка дошкольного возраста в соответствии с его задатками и физическими особенностями, культурными потребностями, а также на формирование у ребенка дошкольного возраста нравственных норм, приобретение им жизненного социального опыта;

образовательная программа дошкольного образования - комплекс основных характеристик дошкольного образования (объем, содержание, планируемые результаты в виде целевых ориентиров дошкольного образования);

федеральный государственный образовательный стандарт дошкольного образования - совокупность обязательных требований к дошкольному образованию;

воспитанники - лица, осваивающие образовательную программу дошкольного образования;

педагогический работник - физическое лицо, которое состоит в трудовых, служебных отношениях с образовательной организацией и выполняет обязанности по обучению, воспитанию обучающихся и (или) организации образовательной деятельности.

1.7. Правовые основы оказания Услуги.

Оказание Услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами:

- Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;

- Конституция Российской Федерации, принятая всенародным голосованием 12.12.1993;

- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»; - Федеральный закон от 24.11.1995 № 181

- ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 30.08.2013 № 1014 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам дошкольного образования»;

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 17.10.2013 № 1155 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта дошкольного образования»;

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.04.2014 № 293 «Об утверждении порядка приема на обучение по образовательным программам дошкольного образования»;

- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.04.2014 № 276 «Об утверждении Порядка проведения аттестации педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;

- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.08.2010 № 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования»;

- Приказ Министерства образования Нижегородской области от 20.10.2014 № 2307 «Об организации аттестации педагогических работников государственных и муниципальных организаций, осуществляющих образовательную деятельность, находящихся в ведении органов, осуществляющих управление в сфере образования, и частных организаций, осуществляющих образовательную деятельность»;

- Закон Нижегородской области от 30.12.2005 № 212-3 «О социальной поддержке отдельных категорий граждан в целях реализации их права на образование»;

- Постановление Главного государственного врача Российской Федерации от 15.05.2013 № 26 «Об утверждении СанПиН 2.4.1.3049-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций»;

- постановление администрации Сеченовского муниципального района Нижегородской области от 28.12.2017 № 757 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные организации, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования, присмотр и уход за детьми»;

- постановление администрации Сеченовского муниципального района Нижегородской области от 17.11.2017 № 589 «Об утверждении муниципальной программы «Развитие образования в Сеченовском муниципальном районе Нижегородской области» на 2018-2022годы;

- постановление администрации Сеченовского муниципального района Нижегородской области от 22.01.2019 №51 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг»;

- постановление администрации Сеченовского муниципального района Нижегородской области от 23.01.2019 № 53 «Об утверждении Порядка оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг, предоставляемых за счет средств

районного бюджета гражданам на территории Сеченовского муниципального района Нижегородской области»;

- постановление администрации Сеченовского муниципального района Нижегородской области от 26.12.2017г. №751 «Об утверждении перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями Сеченовского муниципального района Нижегородской области», (с внесенными изменениями от 08.06.2018г. №442, от 11.12.2018г. №1034 «О внесении изменений в постановление администрации Сеченовского муниципального района Нижегородской области от 26.12.2017г. №751»)

1.8. Основными факторами, влияющими на качество предоставления Услуги, являются:

- доступность сведений об Услуге (наименовании, содержании, предмете Услуги, ее количественных и качественных характеристиках, единицах измерения Услуги, о потребителях Услуги);

- наличие документов, в соответствии с которыми функционирует образовательная организация, предоставляющая Услугу;

- условия размещения и режим работы образовательной организации, предоставляющей Услугу (требования к месторасположению, помещениям);

- наличие средств обучения и воспитания в образовательной организации;

- укомплектованность образовательной организации специалистами и их квалификация;

- наличие требований к технологии оказания Услуги; особенности информационного сопровождения деятельности образовательной организации, предоставляющей Услугу (состав и доступность информации об образовательной организации, порядке и правилах предоставления Услуги, сведения о периодичности обновления информации и источниках информации);

- наличие внутренней и внешней систем контроля за деятельностью образовательной организации, а также за соответствием качества фактически предоставленной Услуги требованиям к качеству Услуги, установленным Стандартом;

- перечень ответственных должностных лиц и мер ответственности указанных лиц за предоставление Услуги в образовательной организации.

II. Требования к качеству оказания муниципальной услуги

2.1. Основные сведения об услуге:

- единица измерения Услуги - физические лица в возрасте от 2 месяцев до 8 лет (при наличии соответствующих условий), имеющие право на получение Услуги;

- предмет Услуги - предоставление дошкольного образования посредством реализации основных общеобразовательных программ - образовательных программ дошкольного образования, обеспечивающих реализацию федерального государственного образовательного стандарта дошкольного образования;

Услуга в соответствии с действующим законодательством предоставляется бесплатно и носит заявительный характер.

2.2. Документы, регламентирующие деятельность образовательной организации, предоставляющей Услугу:

- устав;
- лицензия на осуществление образовательной деятельности;
- образовательная программа;
- правила приема обучающихся;
- штатное расписание;
- положения, правила, инструкции;
- заключения органов санитарно-эпидемиологического надзора и пожарного надзора о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательной деятельности;
- приказы, распоряжения руководителя.

2.3. Условия размещения и режим работы образовательных организаций.

Требования к размещению, устройству, содержанию и организации режима работы образовательной организации устанавливаются действующими санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами, Уставом образовательной организации, а также иными документами образовательной организации.

Образовательные организации, ее структурные подразделения должны быть расположены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для потребителей Услуги. Здания и помещения, занимаемые образовательной организацией, должны отвечать санитарно-эпидемиологическим требованиям, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой Услуги (повышенная или пониженная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

В зданиях и помещениях, занимаемых образовательной организацией, должны быть предусмотрены групповые ячейки (изолированные помещения, закрепленные за каждой группой), могут быть помещения для занятий с воспитанниками, предназначенные для поочередного использования всеми или несколькими группами (музыкальный зал, физкультурный зал), помещения медицинского назначения, пищеблок, служебно-бытовые помещения для персонала, санузел.

Режим работы образовательной организации определяется образовательной организацией самостоятельно по согласованию с учредителем.

Группы в образовательных организациях могут функционировать в режиме: полного дня (12-часового пребывания); сокращенного дня (8- 10,5 - часового пребывания); продленного дня (13-14-часового пребывания); кратковременного пребывания (от 3 до 5 часов в день). При наличии организационной и финансовой возможности учредителя, по запросам родителей (законных представителей) возможна организация работы групп в режиме круглосуточного пребывания, а также в выходные и праздничные дни.

2.4. Техническое оснащение образовательной организации.

Образовательная организация должна быть оснащена оборудованием, средствами обучения и воспитания, отвечающими санитарно - эпидемиологическим требованиям, правилам пожарной безопасности, техническим условиям, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой Услуги.

2.5. Укомплектованность образовательных организаций кадрами и их квалификация. В реализации основной общеобразовательной программы - образовательной программы дошкольного образования участвуют руководящие, педагогические и иные работники, имеющие необходимый уровень образования и квалификации для каждой занимаемой должности, который должен соответствовать квалификационным требованиям, указанным в едином квалификационном справочнике и (или) профессиональных стандартах.

Педагогические работники образовательных организаций проходят аттестацию и имеют право на дополнительное профессиональное образование по профилю педагогической деятельности не реже чем один раз в три года.

При предоставлении Услуги специалисты образовательной организации должны соблюдать правовые, нравственные и этические нормы, следовать требованиям профессиональной этики.

2.6. Требования к технологии оказания Услуги.

Информация о порядке предоставления Услуги предоставляется непосредственно уполномоченными должностными лицами Управления образования в соответствии с должностными обязанностями на личном приеме, а также с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, посредством размещения на официальном сайте Управления образования, образовательной организации, на информационном стенде образовательной организации, в средствах массовой информации, а также на Едином Интернет-портале государственных и муниципальных услуг.

Информация о порядке предоставления Услуги может также предоставляться Муниципальным бюджетным учреждением "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению и юридическим лицам на территории Сеченовского муниципального района Нижегородской области" (далее - МБУ «МФЦ Сеченовского муниципального района»).

Процесс получения доступа к муниципальной услуге включает в себя следующие этапы:

- подача заявления в Управление образования либо в МБУ «МФЦ Сеченовского муниципального района» с прилагаемым комплектом документов, необходимых для постановки на учет ребенка для дальнейшего его направления в образовательную организацию, в соответствии с действующим законодательством;

- постановка специалистом Управления образования либо в МБУ «МФЦ Сеченовского муниципального района» ребенка на регистрационный учет (отказ в постановке на учет) для дальнейшего его направления в образовательную организацию;

- выдача уведомления, свидетельствующего о постановке на регистрационный учет, или письменный ответ заявителю с мотивированным отказом в предоставлении Услуги;

- выдача заявителю направления для зачисления ребенка в образовательную организацию;

- представление документов, необходимых для зачисления (приема) ребенка в образовательную организацию, в соответствии с действующим законодательством;

- рассмотрение образовательной организацией документов, связанных с зачислением (приемом) ребенка в образовательную организацию;

- издание приказа руководителя образовательной организации о зачислении ребенка в образовательную организацию или отказ в зачислении ребенка в образовательную организацию; заключение договора между родителями (законными представителями) ребенка и образовательной организацией, связанного с предоставлением Услуги;

- предоставление Услуги.

Реализация и срок предоставления Услуги носит заявительный характер со стороны родителей (законных представителей) воспитанников и осуществляется на основании заявления.

Образовательная деятельность в образовательной организации осуществляется в группах.

Группы могут иметь общеразвивающую, компенсирующую, оздоровительную или комбинированную направленность.

В группах общеразвивающей направленности осуществляется реализация образовательной программы дошкольного образования.

В группах компенсирующей направленности осуществляется реализация адаптированной образовательной программы дошкольного образования для детей с ограниченными возможностями здоровья с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей, обеспечивающей коррекцию нарушений развития и социальную адаптацию воспитанников с ограниченными возможностями здоровья.

Группы оздоровительной направленности создаются для детей с туберкулезной интоксикацией, часто болеющих детей и других категорий детей, нуждающихся в длительном лечении и проведении для них необходимого комплекса специальных лечебно-оздоровительных мероприятий.

В группах оздоровительной направленности осуществляется реализация образовательной программы дошкольного образования, а также комплекс санитарно-гигиенических, лечебно-оздоровительных и профилактических мероприятий и процедур.

В группах комбинированной направленности осуществляется совместное образование здоровых детей и детей с ограниченными возможностями здоровья в соответствии с образовательной программой дошкольного образования, адаптированной для детей с ограниченными возможностями здоровья с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей, обеспечивающей коррекцию нарушений развития и социальную адаптацию воспитанников с ограниченными возможностями здоровья.

В группы могут включаться как воспитанники одного возраста, так и воспитанники разных возрастов (разновозрастные группы).

Дети с ограниченными возможностями здоровья принимаются в группы компенсирующей и комбинированной направленностей на основании рекомендаций психолого-медико-педагогической комиссии.

Образование детей с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими детьми, так и в отдельных группах или в отдельных образовательных организациях.

Численность обучающихся с ограниченными возможностями здоровья в учебной группе устанавливается до 15 человек.

При приеме детей с ограниченными возможностями здоровья, детей - инвалидов образовательная организация обязана создать необходимые условия для организации коррекционной работы - условия, учитывающие особенности их психофизического развития.

Количество и соотношение возрастных групп воспитанников в образовательной организации определяется учредителем образовательной организации. Количество детей в группах образовательной организации определяется в зависимости от направленности группы в соответствии с санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами.

Содержание Услуги определяется образовательной программой, разработанной и утвержденной образовательной организацией самостоятельно, обеспечивает развитие личности, мотивации и способностей детей в различных видах деятельности и охватывает определенные образовательные области, такие как социально-коммуникативное, познавательное, речевое, художественно-эстетическое и физическое развитие.

Требования к содержанию Услуги на одного потенциального потребителя Услуги:

- обеспечение охраны и укрепления физического и психического здоровья детей, в т.ч. их эмоционального благополучия;

- обеспечение равных возможностей для полноценного развития каждого ребенка в период дошкольного детства независимо от места жительства, пола, нации, языка, социального статуса, психофизиологических и других особенностей (в том числе ограниченных возможностей здоровья);

- обеспечение преемственности целей, задач и содержания образования, реализуемых в рамках образовательных программ различных уровней: дошкольного и начального общего образования;

- создание благоприятных условий развития детей в соответствии с их возрастными и индивидуальными особенностями и склонностями, развитие способностей и творческого потенциала каждого ребенка как субъекта отношений с самим собой, другими детьми, взрослыми и миром;

- объединение обучения и воспитания в целостный образовательный процесс на основе духовно-нравственных и социокультурных ценностей, принятие в обществе правил и норм поведения в интересах человека, семьи, общества;

- формирование общей культуры личности детей; обеспечение психолого-педагогической поддержки семьи и повышение компетентности

родителей (законных представителей) в вопросах развития и образования, охраны и укрепления здоровья детей.

Услуга предоставляется в течение всего периода пребывания потребителя Услуги в образовательной организации с момента зачисления его в образовательную организацию и до момента прекращения образовательных отношений.

Комплектование списочного состава образовательной организации на новый учебный год проводится Управлением образования ежегодно с 1 июня по 31 августа. В остальное время проводится доукомплектование образовательных организаций в соответствии с наличием свободных мест в образовательных организациях.

Результатом Услуги является предоставление общедоступного бесплатного дошкольного образования, в том числе реализация основных общеобразовательных программ - образовательных программ дошкольного образования.

Предоставленная Услуга должна обеспечивать объем и качество в соответствии с требованиями настоящего Стандарта. Для оценки качества предоставляемой Услуги вводятся показатели качества.

2.7. Информационное сопровождение деятельности образовательной организации.

Информирование о предоставлении Услуги осуществляется сотрудниками образовательной организации в соответствии с режимом его работы.

В образовательной организации должны быть установлены информационные стенды, содержащие сведения о бесплатной основе Услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий Стандарт.

Родители (законные представители) потребителя Услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об Услуге.

Родители (законные представители) потребителя Услуги вправе быть осведомленными о порядке действий и процедурах, выполняемых образовательной организацией, при предоставлении Услуги.

Информация об Управлении образования: месте нахождения и графике работы, справочные телефоны, адреса официальных сайтов:

адрес: 607580, Нижегородская область, Сеченовский р-н, с. Сеченово, пл. Советская, д.4;

контактные телефоны: код: 8(83193), тел. 5-21-82, 5-18-79;

адрес электронной почты: sechruo@inbox.ru;

адрес официального сайта: <http://ruo-sechenovo.ucoz.ru>;

режим работы Управления образования:

понедельник: 08.00- 17.00;

вторник - пятница: 08.00 - 16.00;

перерыв: 12.00- 13.00;

суббота, воскресенье - выходной.

График приема посетителей:

Понедельник с 8.00 до 17.00

Вторник – пятница с 8.00 до 16.00

Перерыв на обед с 12.00 до 13.00

Информация об образовательной организации: адрес (местонахождение), фамилия, имя, отчество руководителя и других лиц, ответственных за предоставление Услуги, номера телефонов, адрес электронной почты и официального сайта, информация о порядке и правилах предоставления Услуги размещается на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновляется (актуализируется) по мере ее изменения.

2.8. Контроль за деятельностью образовательных организаций, предоставляющих Услугу.

Контроль за выполнением настоящего Стандарта осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль проводится руководителем образовательной организации и его заместителями в соответствии с локальными нормативными актами образовательной организации.

Внешний контроль за деятельностью образовательных организаций осуществляется Управлением образования через:

- представление отчетности об исполнении муниципального задания 4 раза в год (один раз в квартал);

- проведение опроса родителей (законных представителей) по вопросу удовлетворенности качеством предоставления услуг 1 раз в год;

- осуществление ведомственного контроля за деятельностью образовательных организаций в соответствии с Положением о ведомственном контроле за деятельностью образовательных организаций, подведомственных Управлению образования, по делам молодежи и спорта администрации Сеченовского муниципального района Нижегородской области, утвержденным постановлением администрации Сеченовского муниципального района Нижегородской области от 13.10.2017 № 486, и планом работы Управления образования;

- проведение независимой оценки качества образовательной деятельности образовательных организаций (не реже 1 раза в три года по решению Общественного совета при Управлении образования администрации Сеченовского муниципального района Нижегородской области).

2.9. Ответственность за качество оказания услуги.

Руководитель образовательной организации является лицом, ответственным за предоставление Услуги. Перечень иных должностных лиц, ответственных за предоставление Услуги, устанавливается приказом руководителя образовательной организации.

Должностные лица образовательной организации, ответственные за предоставление Услуги, за нарушение требований настоящего Стандарта несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

Ответственность работников, предоставляющих Услугу, закрепляется в их должностных инструкциях.

2.10. Критерии оценки качества услуги.

Основными критериями качества Услуги являются:

- Полнота реализации образовательной программы дошкольного образования - 100%;

- Доля родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой образовательной услуги - 90%.

2.11. Порядок рассмотрения жалоб (претензий) потребителя Услуги.

2.11.1. Жалоба, поступившая в Управление образования, образовательную организацию подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение тридцати дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего Услуги, должностного лица органа, предоставляющего Услуги, 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.

2.11.2. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий Услуги, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Нижегородской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

- отказать в удовлетворении жалобы.

2.11.3. В сроки, установленные действующим законодательством, заявителю в письменной форме или по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

2.11.4. Положения Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении Услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».