Проект



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

**Об утверждении административного регламента**

**по предоставлению муниципальной услуги**

**«Предоставление дополнительного образования детей художественно-эстетической направленности»**

**в муниципальном районе «Сулейман-Стальский район»**

В соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление дополнительного образования детей художественно-эстетической направленности», оказываемый муниципальными бюджетными учреждениями дополнительного образования.

2. Опубликовать настоящее постановление в районной газете «Кюринские известия», разместить на официальном сайте муниципального района «Сулейман-Стальский район» и в сети Интернет.

3. Постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

4. Контроль за исполнением постановления возложить на первого заместителя главы администрации Оруджева Л.А.

**Глава муниципального района Н.Абдулмуталибов**

Согласовано:

Оруджев Л.А.

Темирханов С.М.

Абдулазизов Р.А.

Исмаилов М.М.

Шихбабаева Г.Р.

Бабаханов М.Б.

Исп.: Агарагимова Н.Э.





**РЕСПУБЛИКА ДАГЕСТАН**

# ГЛАВА МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

**«СУЛЕЙМАН-СТАЛЬСКИЙ РАЙОН»**

**368760, с. Касумкент, ул.Ленина, 26 тел: 8 (236) 3-44-11, факс: 8 (236) 3-41-76 email: sstalskrayon@e-dag.ru**

**« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019 г. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

**Об утверждении административного регламента**

**по предоставлению муниципальной услуги**

**«Предоставление дополнительного образования детей художественно-эстетической направленности»**

**в муниципальном районе «Сулейман-Стальский район»**

В соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление дополнительного образования детей художественно-эстетической направленности», оказываемый муниципальными бюджетными учреждениями дополнительного образования.

2. Опубликовать настоящее постановление в районной газете «Кюринские известия», разместить на официальном сайте муниципального района «Сулейман-Стальский район» и в сети Интернет.

3. Постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

4. Контроль за исполнением постановления возложить на первого заместителя главы администрации Оруджева Л.А.

**Глава муниципального района Н.Абдулмуталибов**

УТВЕРЖДЕНО  
постановлением администрации

МР «Сулейман-Стальский район»

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2019 г. № \_\_\_\_\_

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**по предоставлению муниципальной услуги**

**«Предоставление дополнительного образования детей художественно-эстетической направленности»**

**в муниципальном районе «Сулейман-Стальский район»**

1. Общие положения.

1.1. Административный регламент (далее–Регламент) по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление дополнительного образования детей художественно-эстетической направленности» (далее – Услуга) разработан в целях повышения качества и доступности дополнительного образования в организации дополнительного образования и создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги.

1.2. Заявителями при предоставлении муниципальной услуги являются родители несовершеннолетних детей (законные представители, опекуны).

Получателями услуги являются дети, подростки, молодежь, в возрасте от 7 лет до прекращения договорных отношений для МБУ ДО «Районная детская художественная школа» и МБУ ДО «Районная детская музыкальная школа», для МБУ ДО «Дом детского творчества» в возрасте от 6 лет до прекращения договорных отношений.

1. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

2.1. Наименование муниципальной услуги - «Предоставление дополнительного образования детей художественно-эстетической направленности».

МБУ ДО «Дом детского творчества» реализует следующие направления в деятельности: туристско–краеведческое; эколого-биологическое; техническое; музыкально-художественное; культурологическое.

2.2. Наименования органов оказывающих муниципальную услугу: Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Районная детская художественная школа», Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Районная детская музыкальная школа», Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Дом детского творчества» Сулейман-Стальского района (далее – Учреждения).

2.3. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является получение документа установленного образца, подтверждающего получение муниципальной услуги в полном объеме.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Сроки предоставления услуги устанавливаются Учреждениями в соответствии с реализуемыми образовательными программами дополнительного образования детей.

2.4.2. Учебный год в Учреждениях начинается 01 сентября, а если этот день приходится на выходной день, то в этом случае учебный год начинается в первый, следующий за ним рабочий день, и заканчивается 31 мая в соответствии с Уставами Учреждений, учебными планами и календарными учебными графиками.

2.4.3. Предельная недельная нагрузка обучающихся устанавливается в соответствии с учебным планом. Продолжительность учебной недели – 6 рабочих дней.

2.4.4. Ежедневное количество уроков определяется расписанием индивидуальных и групповых занятий, утвержденных директорами Учреждений.

2.4.5. Основной формой организации предоставления муниципальной услуги является урок.

2.5. Содержание образовательного процесса в конкретном Учреждении определяется учебным планом Учреждения, образовательными программами дополнительного образования детей (типовыми, модифицированными, экспериментальными, авторскими). Образовательные программы должны соответствовать утвержденным требованиям к программам дополнительного образования детей и федеральным государственным требованиям.

2.5.1. Учреждения несут в установленном законодательством порядке ответственность за реализацию не в полном объеме образовательных программ дополнительного образования детей.

2.6. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

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

- Конституцией Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);

- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ № Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

- Федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.03.2011г. № 174 «Об утверждении Положения о лицензировании образовательной деятельности»;

- Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.04.2003 г. № 27 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.125103» (вместе с санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами «Санитарно-эпидемиологические требования к учреждениям дополнительного образования детей (внешкольные учреждения).

- Уставом муниципального района «Сулейман-Стальский район»;

-Уставами учреждений дополнительного образования.

2.7. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

2.7.1. Местонахождение, график работы, телефоны, электронный адрес Учреждений, предоставляющие муниципальную услугу:

2.7.1.1. Адрес официального сайта Администрации муниципального район «Сулейман-Стальский район» в сети Интернет: <http://www.suleiman-stalskiy.ru/>

2.7.1.2. Местонахождение Управления образования администрации МР «Сулейман-Стальский район»: 368760, Республика Дагестан, с. Касумкент, ул. Ленина, 36,

Контактные телефоны: 8(963)7985115; 8(236)34481

Адрес электронной почты: E-mail: s.stalskoe.uo@yandex.ru

График работы:

понедельник – пятница– с 8-00 до 17-00,

перерыв на обед – с 12-00 до 13-00, выходной - суббота, воскресенье.

2.7.1.3. Местонахождение Отдела культуры администрации МР «Сулейман-Стальский район»: 368760, Республика Дагестан, с. Касумкент, ул. Ленина,26. <http://www.suleiman-stalskiy.ru/otdel-kultury/>

Контактные телефоны: 89288022103

Адрес электронной почты: ukip-ssr@ yandex.ru

График работы:

понедельник – пятница– с 8-00 до 17-00,

перерыв на обед – с 12-00 до 13-00, выходной - суббота, воскресенье.

2.7.1.4. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Районная детская художественная школа» 368760, Республика Дагестан, с. Касумкент, 368760, Республика Дагестан, с. Касумкент, ул.Г.Гасанова, 8, тел.: 89286782133, [kasdhsh@yandex.ru,сайт](mailto:kasdhsh@yandex.ru,сайт) <http://sstrdkhsh.dagestanschool.ru/>

График работы: понедельник – суббота – с 8-00 до 17-00,

перерыв на обед – с 12-00 до 13-00,

выходной - воскресенье.

2.7.1.5. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Районная детская музыкальная школа», 368760, Республика Дагестан, с.Касумкент, улица Казанбекова, 8, 8(928)8370865, [kasmuzshkola@mail.ru](mailto:kasmuzshkola@mail.ru), сайт <http://sstrdmsh.dagestanschool.ru/>

График работы: понедельник – суббота – с 8-00 до 17-00,

перерыв на обед – с 12-00 до 13-00,

выходной - воскресенье.

2.7.1.6. Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Дом детского творчества» Сулейман-Стальского района, 368760, Республика Дагестан, с. Касумкент, ул. Ленина, 35, 89285930675, [Ddt.ssr@yandex.ru](mailto:Ddt.ssr@yandex.ru), сайт <http://mbudo-do.dagestanschool.ru/>

График работы: понедельник – суббота – с 8-00 до 17-00,

перерыв на обед – с 12-00 до 13-00,

выходной - воскресенье.

2.7.2. Информация о предоставлении Услуги осуществляется:

- непосредственно в Учреждении;

- посредством телефонной связи;

- электронной почты;

- посредством размещения на официальном Интернет-сайте Администрации в сети Интернет: <http://www.suleiman-stalskiy.ru/> , на сайте МФЦ государственной информационной системы «Единый Интернет-портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в сети Интернет ([info@mfcrd.ru](mailto:info@mfcrd.ru)

[kasumkent@mfcrd.ru](mailto:kasumkent@mfcrd.ru) ), на сайте [http://kasumkentuo.dagestanschool.ru](http://kasumkentuo.dagestanschool.ru/).

- на информационных стендах;

- в средствах массовой информации;

- иным, не запрещенным законом способом.

2.7.3. На информационных стендах, размещаемых в помещениях Учреждений, участвующих в предоставлении Услуги, Интернет-сайте содержится следующая информация:

- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты Учреждений;

- лицензионный перечень дополнительных образовательных программ, по которым ведется обучение в Учреждениях;

- единые педагогические требования к обучающимся;

- основания для отказа в предоставлении Услуги;

- время работы преподавателей;

- текст Регламента;

- ксерокопия лицензий на правоведения образовательной деятельности.

2.8. Перечень документов, необходимых для предоставления Услуги.

- заявление на получение Услуги,

- копия свидетельства о рождении ребенка;

- справка о состоянии здоровья ребенка с заключением о возможности заниматься в группах по избранному профилю.

2.8.1. Прием осуществляется по заявлению, подаваемому в одно или из нескольких указанный выше Учреждений родителями (иными законными представителями) ребенка, в котором указываются:

- фамилия, имя, отчество ребёнка;

- дата рождения ребёнка;

- место жительства ребёнка,

- сведения о родителях (ФИО, место работы, адрес, контактный телефон);

- образовательная программа (программы), по которой хотел бы обучаться ребенок.

2.8.2. Образцы документов, необходимых для зачисления в одно из Учреждений, должны быть доступны для обозрения заявителями и размещены на специально отведенном для этих целей месте.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Услуги:

- ликвидация Учреждений;

- отсутствие или аннулирование лицензии на правоведения образовательной деятельности;

- досрочное обращение в учреждение для предоставления Услуги;

- обращение в учреждение по истечении сроков предоставления Услуги;

- представление неполного пакета документов, необходимых для предоставления Услуги.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги.

2.10.1. В предоставлении Услуги может быть отказано по следующим основаниям:

- несоответствие возраста ребенка условиям предоставления Услуги;

- заключение учреждения здравоохранения о медицинском состоянии ребенка, не позволяющем посещать Учреждение;

- невыполнение учебного плана или нарушение Правил для обучающихся;

- неудовлетворительный результат при прохождении вступительных испытаний;

- при превышении квоты на комплектование учебных групп, оговоренной лицензией на правоведения образовательной деятельности.

2.10.2. Оказание Услуги может быть приостановлено Учреждениями в случае болезни несовершеннолетнего по письменному заявлению родителей (законных представителей).

2.11. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

2.11.1. Услуга в сфере дополнительного образования детей предоставляется на платной основе в рамках определенного бюджетного финансирования для МБУ ДО «Районная детская художественная школа» и МБУ ДО «Районная детская музыкальная школа».

2.11.2 Услуга в сфере дополнительного образования детей предоставляется на бесплатной основе для МБУ ДО «Дом детского творчества».

Услуга, предоставляемая Учреждением, оказывается, через заключение договоров в установленном законодательством Российской Федерации порядке и в соответствии с нормативно-правовыми актами.

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

2.12.1. Учреждения, предоставляющие Услугу, должны быть размещены в специально приспособленных зданиях, помещениях, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

2.12.2. Услуга предоставляется в зданиях, помещения, которые оборудованы в соответствии с санитарными нормами, требованиям пожарной безопасности, правилами, установленными для образовательных учреждений.

2.12.3. Помещения оборудуются:

- источниками естественного и искусственного освещения (уровень освещенности в темное время суток составляет не менее значений, установленных санитарными нормами и правилами для искусственного освещения помещений зданий образовательных учреждений);

- системами отопления и вентиляции (температурный режим внутри такого помещения соответствует требованиям, установленным санитарными нормами и правилами эксплуатации зданий образовательных учреждений);

- противопожарными системами и оборудованием.

2.12.4. Санитарное содержание зданий и помещений, в которых происходит предоставление Услуги, должно соответствовать нормам и требованиям, установленным законодательством.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.13.1. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- соответствие требованиям Регламента;

- наличие различных каналов получения услуги;

- соблюдение сроков предоставления услуги;

- количество обоснованных жалоб;

- успешное прохождение учащимися промежуточной и итоговой аттестации;

- сохранность контингента обучающихся.

2.14. Прочие требования к предоставлению муниципальной услуги.

2.14.1. Право предоставления муниципальной услуги должно быть подтверждено лицензированием.

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

3.1. Общие положения

3.1.1. Предоставление Услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- подача родителями (законными представителями) заявления в Учреждение на предоставление Услуги с прилагаемым комплектом документов;

- прохождение заявителем вступительных испытаний;

- заключение договора о предоставлении Услуги в случае зачисления заявителя в Учреждение;

- непосредственное предоставление Услуги;

- образовательный процесс в соответствии с учебным планом.

3.2. Подача заявления.

3.2.1 Заявление на получение Услуги подается в Учреждение родителями (законными представителями) вместе с документами, указанными в п. 2.8 настоящего Регламента. Срок ожидания в очереди при подаче заявления не может составлять более 15 минут.

3.2.2. Сотрудник Учреждения, ответственный за приём документов проводит первичную проверку представленного заявления, а также документов, необходимых для предоставления Услуги, обращая внимание на следующие критерии:

- текст документа должен быть написан разборчиво;

- фамилии, имена, отчества, адреса их мест жительства написаны полностью;

- при отсутствии у заявителя заполненного заявления или неправильном его заполнении заполняет самостоятельно (с последующим представлением на подпись заявителю) или помогает заявителю самостоятельно заполнить заявление.

3.2.3. При обращении заявителя за предоставлением Услуги с ним согласуется дата и время проведения вступительного экзамена, в соответствии с режимом работы Учреждения.

3.2.4. По результатам административной процедуры по приему документов сотрудник, ответственный за прием документов, формирует дело заявителя и передает его для установления права на предоставление Услуги приемной комиссии, ответственной за рассмотрение и оформление документов для предоставления конкретного вида Услуги.

3.3. Вступительный экзамен.

3.3.1. Основанием для начала вступительного экзамена для ребенка является присутствие ребенка с родителями (законными представителями) в обозначенное время для проведения вступительного экзамена в Учреждении.

3.3.2. Приемную комиссию возглавляет председатель комиссии, назначенный приказом директора Учреждения, в состав комиссии входят не менее 2-х преподавателей, которые затем подписывают результаты вступительного экзамена.

На вступительном экзамене проводится просмотр художественной работы, выполненной на заданную тему.

3.3.3. После прохождения вступительных испытаний председатель приёмной комиссии Учреждения составляет список детей, прошедших вступительный экзамен с указанием результатов. Издает приказ о зачислении в число обучающихся Учреждения.

Дата издания приказа о приеме ребенка в Учреждение – до 30 сентября.

3.3.4. Приказ о зачислении размещается на информационном стенде.

3.4. Непосредственное предоставление Услуги.

3.4.1. Основанием для предоставления Услуги является договор на предоставление Услуги между заявителем и Учреждением, включающий в себя взаимные права, обязанности и ответственность сторон, возникающие в процессе обучения. Договор составляется в 2-х экземплярах, при этом один экземпляр договора выдается заявителю, второй остается в Учреждении. При зачислении ребенка в Учреждение руководитель обязан ознакомить заявителя с Уставом учреждения, лицензией на образовательную деятельность и другими документами, регламентирующими образовательную деятельность Учреждения.

3.4.2. Предоставление Услуги осуществляет административно-управленческий, педагогический и обслуживающий персонал.

Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием, соответствующем типу и виду Учреждения. Должностное лицо ответственное за предоставление Услуги – директор Учреждения.

3.4.3. Срок непосредственного предоставления Услуги определяется образовательными программами, реализуемыми в Учреждении. Услуга предоставляется с момента зачисления в Учреждение на период действия договора между заявителем и Учреждением.

3.4.4. Результатом предоставления Услуги является выдача обучающимся свидетельства об окончании Учреждения установленного образца.

1. Формы контроля за исполнением административного регламента.

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению Услуги и исполнением настоящего Регламента осуществляется директором Учреждения.

4.2. Персональная ответственность руководителя и педагогических работников Учреждения закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления Услуги включает в себя проведение проверок, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на нарушение их прав в Учреждении.

4.4. Проведение проверок может носить плановый характер (осуществляется на основании полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления муниципальной услуги по отдельным вопросам) и внеплановый характер (по конкретному обращению получателя по результатам предоставления Услуги).

4.5. Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.6. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1. Досудебный порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги.

5.1. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования.

5.1.1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия решений сотрудников в досудебном и судебном порядке.

5.1.2. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 15 рабочих дней с момента регистрации обращения.

Порядок продления и рассмотрения обращений в зависимости от их характера установлены законодательством Российской Федерации.

5.1.3. Обращение (жалоба) заявителя в письменной форме содержит:

- фамилию, имя, отчество заявителя, которым подается жалоба, почтовый адрес;

- должность, фамилию, имя и отчество сотрудника (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

- суть обжалуемого действия (бездействия), решения.

Дополнительно могут быть указаны:

- причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием), решением;

- обстоятельства, на основании которых потребитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

- иные сведения, которые потребитель считает необходимым сообщить.

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе доводы.

Жалоба подписывается подавшим ее заявителем.

5.1.4. По результатам рассмотрения жалобы руководителем Учреждения, либо Отделом культуры администрации муниципального района «Сулейман-Стальский район» для ДМШ и ДХШ, либо Управлением образования администрации муниципального района «Сулейман-Стальский район» для ДДТ принимается решение об удовлетворении (признание неправомерным действия (бездействия) решения), либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения о рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня следующего за днём принятия решения. По желанию заявителя результаты рассмотрения обращения о рассмотрения жалобы направляются ему в электронной форме.

5.1.5.Обращение заявителя не рассматривается в следующих случаях:

- отсутствия сведений о лице, обратившемся с жалобой (фамилии, имени, отчестве заявителя), даты, почтового адреса, об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято);

- отсутствия подписи заявителя;

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников, а также членам их семей;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит рассмотрению, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

5.1.7. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе исполнения государственной функции, действия или бездействие сотрудников в судебном порядке.

5.1.8. Обращения заявителей, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных сотрудников, не могут направляться этим сотрудникам для рассмотрения и (или) ответа.

5.1.9. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение о проведении действий по исполнению муниципальной функции потребителю и применении мер ответственности к сотруднику, допустившему нарушения в ходе исполнения муниципальной функции на основании Регламента, повлекшие за собой жалобу заявителя.

5.1.10. Заявителю направляется сообщение о принятом решении и действиях, проведенных в соответствии с принятым решением, в течение 5 рабочих дней после принятия решения.

5.1.11. Все обращения об обжаловании действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения муниципальной функции на основании Регламента, регистрируются в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству.

5.1.12. Обращения заявителей считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы по существу всех поставленных в обращениях вопросов.