Название ОУ читать в новой редакции Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя школа № 155» имени героя Советского Союза Мартынова Д.Д. Приказ № 574/4 от 14.10.2019.

Принято на
заседании педагогического совета

УТВЕРЖДАЮ
Директор МБОУ СШ № 155
_____ Кузнецова Е.П.
Приказ № 110 «30» августа 2019г.

Регламент
предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), календарных учебных графиках муниципальным бюджетным общеобразовательным учреждением
«Средняя школа № 155»,
расположенным на территории города Красноярска

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий регламент (далее -Регламент) определяет сроки и стандарт предоставления муниципальной услуги по предоставлению информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин модулей), календарных учебных графиках муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Средняя школа № 155», расположенного на территории города Красноярска.
1.2. Номер муниципальной услуги в соответствии с разделом реестра муниципальных услуг города Красноярска «Муниципальные услуги, предоставляемые органами и территориальными подразделениями администрации города» -01/1/05.
1. 3. Заявителем на предоставление муниципальной услуги может быть любой гражданин либо юридическое лицо Российской Федерации (далее – Заявитель).
1.4. Для получения муниципальной услуги Заявитель вправе обратиться устно (личное обращение без предварительной записи в порядке живой очереди), либо направить посредством почтовой или электронной связи обращение (запрос) в образовательное учреждение (далее – образовательное учреждение).
1.5. Информация о фактическом и почтовом адресе, адресе электронной почты, режим работы, справочные телефоны образовательного учреждения указаны в приложении № 1 к настоящему Регламенту.

Адрес интернет - сайта образовательного учреждения:
http://155школа.рф (далее –сайт образовательного учреждения).

1.6. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется заявителям:
- ✓ на сайте образовательного учреждения;
- ✓ на информационных стендах по фактическому адресу образовательного учреждения согласно приложению № 1 к настоящему Регламенту;
- ✓ по телефонам, указанным в приложении № 1 к настоящему Регламенту;
- ✓ при личном обращении Заявителя в образовательное учреждение;
- ✓ путем направления обращения в письменной форме или форме электронного документа.

1.7. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты образовательного учреждения (далее – Специалисты) подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании образовательного учреждения, в которое

позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности Специалиста, принявшего телефонный звонок. При невозможности Специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо.
1.8. Прием Заявителей осуществляется Специалистами. Время ожидания в очереди для получения от Специалистов информации по вопросам получения муниципальной услуги при личном обращении Заявителей не должно превышать 30 минут.
1.9. Специалисты, осуществляющие прием и консультирование (лично или по телефону), обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

## II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги: предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках муниципального бюджетного образовательного учреждения, расположенного на территории города Красноярска.
2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется образовательным учреждением.
2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках. При обращении в письменной форме или форме электронного документа за предоставлением муниципальной услуги результатом предоставления муниципальной услуги является ответ в письменной форме в или форме электронного документа.
При личном обращении за предоставлением муниципальной услуги результатом предоставления муниципальной услуги, является предоставление информационных (справочных) материалов, оформленных в виде информационных листков, брошюр, справочников или иных информационных материалов на бумажном носителе, устный ответ.
2.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:
✓ Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» (от 29.12.2012 № 273);
✓ Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
✓ Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»;
✓ Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
✓ Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
✓ Законом Красноярского края от 26.06.2014 года № 6-2419 «Об образовании в Красноярском крае»;
✓ Уставом образовательного учреждения.
2.5. Сроки предоставления муниципальной услуги.
2.5.1. Муниципальная услуга предоставляется круглогодично.
2.5.2. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги в письменной форме или форме электронного документа не должен превышать 30 дней со дня регистрации письменного обращения в порядке, установленном действующим законодательством. В случаях направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления или иным должностным лицам, руководитель Управления образования продляет срок рассмотрения обращения Заявителя не более чем на 30 дней, уведомив

Зявителя о продлении срока его рассмотрения. В случае устного обращения Заявителя результат предоставления муниципальной услуги предоставляется в течение 30 минут.
2.6. Для получения муниципальной услуги в письменной форме или форме электронного документа Заявителю необходимо предоставить в образовательное учреждение письменное обращение по форме согласно приложению № 2.
2.7. Отказ в приеме письменного обращения не допускается.
2.8. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:
✓ в письменной форме или форме электронного документа несоответствие письменного обращения следующим требованиям:

- в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Специалиста, а также членов его семьи;
- текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается Заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, в течение 7 дней с момента поступления обращения (регистрации) в образовательное учреждение;
- в письменном обращении Заявителя содержится запрос информации, на который Заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в нем не приводятся новые доводы и обстоятельства. В данном случае руководитель образовательного учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется Заявитель, направивший обращение;
- запрашиваемая информация содержит персональные данные других граждан.

✓ При устном обращении Заявителя:

- нецензурное, либо оскорбительное обращение со Специалистом, угрозы жизни и здоровью и имуществу Специалиста, а также членов его семьи;
- запрашиваемая информация содержит персональные данные других граждан.

2.9. В случае если причины, по которым было отказано в предоставлении муниципальной услуги, в последующем были устранены, Заявитель вправе вновь направить обращение для предоставления муниципальной услуги.
2.10. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.
2.11. Максимальный срок ожидания в очереди не превышает 30 минут.
2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальная услуга:
2.12.1. Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются преимущественно на нижних этажах зданий. Для инвалидов должны обеспечиваться:

–условия для беспрепятственного доступа в помещение учреждения;
–возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположено помещение учреждения, а также входа в помещение и выхода из него, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски.

Специалисты учреждения, на которых решением директора возложена обязанность, оказывают инвалидам помощь в преодолении барьеров, мешающих получению ими информации о муниципальной услуги наравне с другими лицами.

Для приема граждан, обратившихся за получением муниципальной услуги, выделяются отдельные помещения, снабженные соответствующими указателями. Рабочие кабинеты специалистов учреждения оснащаются настенной вывеской с указанием наименования кабинета. Указатели должны быть четкими, заметными и понятными, с дублированием необходимой для инвалидов звуковой либо зрительной информации, или предоставлением текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами, обеспечиваются бланками заявлений, раздаточными информационными материалами, письменными принадлежностями.

Специалисты учреждения при необходимости оказывают инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления муниципальной услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения муниципальной услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения муниципальной услуги действий.

Места ожидания предоставления муниципальной услуги оборудуются стульями, кресельными секциями или скамьями. В местах ожидания предоставления муниципальной услуги предусматриваются доступные места общественного пользования (туалеты).

Места предоставления муниципальной услуги оборудуются средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации. На видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников учреждения.

В учреждении обеспечивается:

– допуск на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

– сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения по учреждению;

– допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, установленных федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

– предоставление инвалидам по слуху услуги с использованием русского жестового языка, в том числе специалистами диспетчерской службы видеотелефонной связи для инвалидов по слуху Красноярского края.

Услуги диспетчерской службы для инвалидов по слуху предоставляет оператор-сурдопереводчик Красноярского регионального отделения Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих», который располагается по адресу: г. Красноярск, ул. Карла Маркса, д. 40 (второй этаж).

Режим работы: ежедневно с 09.00 до 18.00 часов (кроме выходных и праздничных дней). Телефон/факс: 8 (391) 227-55-44.

Мобильный телефон (SMS): 8-965-900-57-26., E- mail: kraivog@mail.ru, Skype: kraivog. ooVoo: kraivog.».

2.12.2. Место предоставления муниципальной услуги включает в себя места для ожидания, приема Заявителей, которые оборудованы стульями (креслами) и столами, и обеспечиваются писчей бумагой и письменными принадлежностями (для записи информации). В месте для предоставления муниципальной услуги располагается информационный стенд с образцами заполнения документов и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги. Места предоставления муниципальной услуги должны быть оборудованы информационными стендами, на которых размещена информация о днях и времени приема граждан, настоящий регламент.

2.12.3. Рабочее место Специалиста в помещении для приема Заявителей оборудовано персональным компьютером с обеспеченным доступом к электронным справочно-правовым системам.

2.12.4. В помещении, в котором осуществляется прием Заявителей, предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей.

2.12.5. В местах предоставления муниципальной услуги на видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и Специалистов. Места предоставления муниципальной услуги оборудуются средствами

пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.
2.13. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:
- ✓ своевременность и оперативность предоставления муниципальной услуги;
- ✓ качество предоставления муниципальной услуги:
- ✓ показатели точности обработки данных Специалистами;
- ✓ правильность оформления документов Специалистами;
- ✓ качество процесса обслуживания Заявителей;
- ✓ доступность муниципальной услуги:
- ✓ простота и рациональность процесса предоставления муниципальной услуги;
- ✓ ясность и качество информации о порядке предоставления муниципальной услуги;
- ✓ количество и удаленность мест предоставления муниципальной услуги.

## III. Процедуры предоставления муниципальной услуги

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:
- ✓ прием и рассмотрение обращения Заявителя;
- ✓ сбор, анализ, обобщение и направление Заявителю ответа на письменное обращение, либо выдача информационных (справочных) материалов (при личном обращении).

3.2. Блок-схема последовательности действий (процедур) при предоставлении муниципальной услуги приведена в приложении №3 к настоящему Регламенту.
3.3. Сроки прохождения отдельных процедур:
- ✓ прием и рассмотрение обращения Заявителя –в течение 3 дней, с момента обращения в образовательное учреждение;
- ✓ сбор, анализ, обобщение и направление Заявителю ответа на письменное

обращение, не более 24 дней, за исключением случаев продления сроков рассмотрения обращения Заявителя;
выдача информационных (справочных) материалов (при личном обращении) не более 30 минут с момента обращения Заявителя.
3.4. Прием и рассмотрение обращения Заявителя.
3.4.1. Основанием для начала процедуры по приему и рассмотрению обращения от Заявителя является обращение Заявителя в образовательное учреждение.
3.4.2. Прием и рассмотрение обращения в письменной форме или форме электронного документа осуществляется специалистом образовательного учреждения, ответственным за прием и рассмотрение документов.
3.4.2. При поступлении обращения в письменной форме или форме электронного документа должностное лицо образовательного учреждения, ответственное за прием документов ставит отметку о получении и дату приема письменного обращения от Заявителя и направляет зарегистрированное обращение Заявителя для нанесения резолюции (поручения) руководителю образовательного учреждения.
При устном обращении Заявителя в образовательное учреждение Специалист принимает Заявителя лично.
3.4.3. Результатом исполнения данной процедуры при письменном обращении и обращении в форме электронного документа Заявителя является регистрация обращения.
Результатом исполнения процедуры при устном обращении Заявителя является личный прием Заявителя Специалистом образовательного учреждения.
3.5. Сбор, анализ, обобщение и направление Заявителю ответа на письменное обращение, либо выдача информационных (справочных) материалов (при личном обращении).
3.5.1. Основанием для начала исполнения данной процедуры является получение Специалистом письменного обращения и обращения в письменной форме или форме электронного документа Заявителя с указаниями по исполнению (резолюцией) соответствующего руководителя (при письменном обращении Заявителя) либо личный

прием Заявителя Специалистом (при устном обращении Заявителя).
3.5.2. В рамках исполнения процедуры Специалист проверяет обращение на предмет соответствия требованиям, указанным в пункте 2.8.1, 2.8.2 настоящего Регламента.
3.5.3. В случае наличия оснований, предусмотренных пунктом 2.8 настоящего Регламента, Специалист письменно либо устно уведомляет Заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги, а также разъясняет причины отказа и предлагает принять меры по их устранению.
3.5.4. Специалист проводит сбор, анализ, обобщение информации по вопросам, указанным в обращении, после чего готовит письменный ответ Заявителю (при письменном обращении и обращении в форме электронного документа Заявителя) либо готовит информационные или справочные материалы для Заявителя (при устном обращении Заявителя).
3.5.5. По окончании подготовки информации, Специалист передает подготовленный ответ для его подписания руководителю образовательного учреждения. Подписанный ответ регистрируется и направляется Заявителю (при письменном обращении и обращении в форме электронного документа Заявителя), либо Специалист предоставляет информационные (справочные) материалы лично Заявителю (при устном обращении Заявителя).

## IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА

4.1. Контроль за соблюдением Специалистами положений настоящего Регламента осуществляется в форме проведения текущего контроля, плановых и внеплановых проверок.
4.2. Текущий контроль за соблюдением положений настоящего Регламента осуществляется непосредственно при предоставлении муниципальной услуги конкретному Заявителю руководителями образовательного учреждения в отношении подчиненных Специалистов, осуществляющих процедуры в рамках предоставления муниципальной услуги. Текущий контроль осуществляется путем проверки своевременности, полноты и качества выполнения процедур при согласовании (подписании) документов в рамках предоставления муниципальной услуги.
4.3. Контроль за соблюдением Специалистами положений настоящего Регламента осуществляется руководителем образовательного учреждения путем проведения плановых проверок, периодичность проведения которых определяется образовательным учреждением самостоятельно.
4.4. Внеплановые проверки за соблюдением Специалистами положений настоящего Регламента проводятся руководителем образовательного учреждения или его заместителем при поступлении информации о несоблюдении Специалистами требований настоящего Регламента либо по требованию органов государственной власти, обладающих контрольно-надзорными полномочиями, или суда.
4.5. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной процедуры (тематические проверки).
4.6. При необходимости в рамках проведения проверки руководителем образовательного учреждения или его заместителем в соответствии с установленным распределением обязанностей может создаваться рабочая группа для рассмотрения информации об исполнении настоящего Регламента и подготовке предложений по совершенствованию деятельности образовательного учреждения по предоставлению муниципальной услуги.
4.7. Специалист несет персональную ответственность:
✓ за соблюдение порядка, в том числе сроков, формы, приема и регистрации документов от Заявителя;
✓ соответствие принятых документов требованиям пунктов 2.6 настоящего

Регламента.

## V.ДОСУДЕБНОЕ (ВНЕСУДЕБНОЕ) ОБЖАЛОВАНИЕ ЗАЯВИТЕЛЕМ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

✓ нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

✓ нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

✓ требование у заявителя документов, не предусмотренных муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

✓ отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

✓ отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены муниципальными правовыми актами;

✓ затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной муниципальными правовыми актами;

✓ отказ образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

✓ Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в образовательное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

✓ Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

✓ Жалоба должна содержать:

- наименование образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (последнее -при наличии), сведения о месте жительства заявителя -физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя -юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) образовательного

учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.3. Жалоба, поступившая в образовательное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, 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. По результатам рассмотрения жалобы образовательное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

✓ удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных образовательным учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

✓ отказывает в удовлетворении жалобы.

6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в подпункте 5, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с подпунктом 1, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Директор МБОУ СШ № 155: Е.П.Кузнецова

Приложение № 1

Сведения
о месте нахождения, контактных данных, графике работы образовательного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

| Наименование образовательного учреждения, предоставляющего услугу | Адрес (почтовый и фактический) | Контактные телефоны | | Адрес электронной почты | Часы приема Заявителей |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Образовательное учреждение, предоставляющее услугу | Специалист образовательного учреждения, непосредственно предоставляющего услугу | | |
| Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Средняя школа № 155» | г.Красноярск, ул. Дмитрия Мартынова | | Зам.директора УВР Малько Людмила Николаевна | Krsk155@yandex.ru | Вторник 15.00-18.00 Четверг 9.00-12.00 |

Приложение № 2

Директору
МБОУ СШ № 155
Кузнецовой Е.П.
гр._____,
(Ф.И.О.Заявителя)
проживающего(й) по адресу:
_____
_____
Домашний (сотовый) телефон:
_____
адрес электронной почты
_____

# З А Я В Л Е Н И Е

Прошу _____
(указывается суть обращения)
_____
_____
_____
_____

В соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ от 27.07.2006 года «О персональных данных» выражаю свое согласие на обработку (сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение передачу) способами, не противоречащими закону, моих персональных данных и данных моего ребенка, а именно: фамилии, имени, отчестве, дате рождения, месте жительства, месте работы, семейном положении и т.д..._____

Дата _____ Подпись_____

Заявление оформляется Заявителем рукописным или машинописным способом.
В случае если заявление заполнено машинописным способом, Заявитель дополнительно в нижней части заявления разборчиво от руки указывает свою фамилию, имя и отчество (последнее –по желанию Заявителя), подпись и дату подачи заявления.
Письменное обращение Заявителя, обращение, переданное в форме электронного документа, должно содержать в себе следующую информацию:
**Для Заявителей – физических лиц: фамилию, имя, отчество (последнее –по желанию Заявителя), контактный телефон, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, личную подпись и дату;**
**для Заявителей –юридических лиц: наименование юридического лица, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, должность представителя с указанием полномочий действовать от имени юридического лица, фамилию, имя, отчество, подпись и дату.**
**Письменное обращение должно быть представлено на русском языке либо иметь надлежащим способом заверенный перевод на русском языке.**