Приложение 5

Модельный стандарт качества муниципальной услуги но предоставлению дополнительного образования детям в образовательных учреждениях дополнительного образования детей художественно-эстетической направленности

МБОУДО «Детская музыкальная школа г.Зеленодольска Республики Татарстан»

1. Получатели муниципальной услуги в системе дополнительного образования детей художественно-эстетической направленности

 1.1. Получателями муниципальной услуги в системе дополнительного образования детей художественно-эстетической направленности являются преимущественно дети в возрасте от 5 до 15 лет - по программам основного художественно-эстетического образования, до 18 лет - по программам раннего профессионального образования, проживающие на территории Республики Татарстан, не имеющие противопоказаний по состоянию здоровья к зачислению в учреждение дополнительного образования детей художественно-эстетической направленности (далее - учреждение) и успешно выдержавшие вступительные испытания в соответствии с уставом учреждения.

2. Правовые основы для предоставления муниципальной услуги но предоставлению дополнительного образования детям в образовательных учреждениях дополнительного образования детей художественно-эстетической направленности

 2.1. Муниципальная услуга но предоставлению дополнительною образования детям в образовательных учреждениях дополнительного образования детей художественно-эстетической направленности (далее - муниципальная услуга) предоставляется в соответствии со следующими законодательными и иными нормативными правовыми актами, методическими и инструктивными документами:

Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООП 20 ноября 1989 года;

Конституция Российской Федерации;

Закон Российской Федерации от 10 июля 1992 года № 3266-1 «Об образовании»;

Федеральный закон от 24 июня 1999 года № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

Конституция Республики Татарстан;

постановление Правительства Российской Федерации от 7 марта 1995 года № 233 «Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении дополнительного образования детей»;

постановление Правительства Российской Федерации от 5 июля 2001 года № 505 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг»;

приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18 июня 2003 года № 313 «Об утверждении Правил пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03)»;

приказ Министерства образования Российской Федерации от 3 мая 2000 года № 1276 «О государственной аккредитации образовательных учреждений дополнительного образования детей»;

постановление Министерства здравоохранения Российской Федерации от 3 апреля 2003 года № 27 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов. САППИП 2.4.4.1251-03»;

письмо Министерства образования Российской Федерации от 20 мая 2003 года № 28-51-391/16 «О реализации дополнительных образовательных программ в учреждениях дополнительного образования детей»;

письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 19 октября 2006 года № 06-1616 «О Методических рекомендациях» («Методические рекомендации по финансированию реализации основных образовательных программ дополнительного образования детей»);

письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 11 декабря 2006 года № 06-1844 «О примерных требованиях к программам дополнительного образования детей»;

Закон Республики Татарстан от 19 октября 1993 года № 1982-XII «Об образовании»;

постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 12 декабря 2005 года № 597 «О привлечении внебюджетных средств на развитие и укрепление материально-технической базы бюджетных учреждений дополнительного образования детей»;

приказ Министерства образования и науки Республики Татарстан от 15 сентября 2009 года № 1803/08 «Об утверждении типовых критериев оценки эффективности деятельности работников муниципальных бюджетных учреждений образования»;

постановление исполнительного комитета Зеленодольского муниципального района «О Порядке проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых услуг установленным стандартам качества муниципальных услуг»;

устав образовательного учреждения дополнительного образования детей, утвержденный постановлением Исполнительного комитета Зеленодольского муниципального района»;

локальные акты образовательного учреждения дополнительного образования детей, регламентирующие образовательную деятельность, утвержденные в установленном порядке.

3. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги

 3.1. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги, представлен в таблице 1.

Таблица 1 - Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Перечень документов** | **Организация, осуществляющая выдачу документа** | **Срок действия документа со дня его выдачи** |
| 1. | Документ, удостоверяющий личность гражданина: паспорт;свидетельство о рождении | территориальные органы ФМС России и их структурные подразделения; органы ЗАГС по месту жительства | с 14 лет и старше до 14 лет |
| 2. | Заявление родителя(ей) (законного представителя); личное заявление (для детей с 14 лет) | — | — |
| 3. | Заключение лечебно-профилактического учреждения государственной или муниципально системы здравоохранения о состоянии здоровья ребенка (для занятий в хореографических школах (отделениях) | учреждениегосударственнойилимуниципальной системыздравоохранения по месту жительства | 3 месяца |

4. Требования к порядку и условиям оказания муниципальной услуги

4.1. Муниципальная услуга предоставляется в целях:

обеспечения необходимых условий для личностного развития, укрепления здоровья, профессионального самоопределения и творческого труда детей в возрасте преимущественно от 6 до 18 лет;

адаптации их к жизни в обществе;

формирования общей культуры;

организации содержательного досуга.

4.2. Образовательные учреждения дополнительного образования детей художественно-эстетической направленности при оказании муниципальной услуги:

реализуют программы дополнительного образования детей;

развивают мотивацию личности к познанию и творчеству;

ведут методическую работу, направленную на создание инновационных программ дополнительного образования детей;

ведут воспитательную работу, направленную на формирование гармоничной личности, выявление одаренных детей;

ведут творческую, выставочно-концертную деятельность.

4.3. Муниципальная услуга предоставляется в детских школах искусств, в
том числе по видам искусств:

детская музыкальная школа; детская художественная школа; детская

4.4. Учреждения самостоятельно разрабатывают программу развития
своей деятельности с учетом особенностей социально-экономического
развития муниципального образования, национально-культурных традиций, запросов детей, потребности семьи, образовательных учреждений, детских и
юношеских общественных объединений и организаций.

4.5. Учреждение реализует учебные программы в соответствие с учебным планом школы и лицензией на право ведения образовательной деятельности.

4.6. Дополнительное образование детей реализуется по следующим направлениям:

музыкальное искусство (инструментальные виды искусства, сольное и хоровое пение);

эстрадно-джазовое искусство (инструментальное и вокальное исполнение);

обшее эстетическое образование.

* 1. Учреждения осуществляют работу с детьми в течение всего календарного года. В каникулярное время учреждения могут открывать в установленном порядке лагеря, создавать различные объединения с постоянными и (или) переменными составами детей в лагерях с дневным пребыванием.
	2. Учреждения могут организовывать и проводить массовые мероприятия, создавать необходимые условия для совместного труда, отдыха детей, родителей (законных представителей).
	3. В соответствии с учебной программой, реализуемой в данном учреждении, занятия организуются по отдельным предметам индивидуально либо со всей группой.
	4. Программы дополнительного образования детей художественно-эстетической направленности в зависимости от уровня обучения дифференцируются на:

основное художественно-эстетическое образование; раннее профессиональное образование.

Освоение программ основного художественно-эстетического образования включает две ступени: младшие классы и старшие классы.

Предельная наполняемость групп но направлениям: основное художественно-эстетическое и раннее профессиональное образование представлена в таблице 2.

Таблица 2 — Предельная наполняемость групп дополнительного образования детей художественно-эстетической направленности в зависимости от уровня

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование предмета программы дополнительного образования | Наполняемость групп |
| основное художественно-эстетическое образование | ранняя профессиональная ориентация |
| **Музыкальное искусство** |
|  | Пятилетний срок обучения | Семилетний срок обучения |  |
| Музыкальный инструмент | 1 | 1 | 1 |
| Сольфеджио | 6 | 10 | 5 |
| Практикум по сольфеджио | - | 10 | - |
| Музицирование | 6 | 1 | - |
| Аккомпанемент и игра (пение для вокалистов) в ансамбле | - | 1 | - |
| Слушание музыки (элементарная теория музыки) | 6 | 10 | 5 |
| Музыкальная литература | 6 | 10 | 5 |
| Современная музыка | - | 10 | - |
| Коллективное музицирование (хор, оркестр, ансамбль, камерный ансамбль) | 10 | 10 | 10 |
| 11редмет по выбору | 1 | 1 | 1 |
| Сводные занятия | 18 | 40 | 40 |
| **Вокальное исполнительство** |
| Эстрадное пение | 1 | 1 |
| Музыкальный инструмент | 1 | ] |
| Наименование предмета программы дополнительного образования | Наполняемость групп |
| основное художественно-эстетическое образование | ранняя профессиональная ориентация |
| Ансамбль | 5 | 5 |
| Сольфеджио | 5 | 2 |
| Музыкальная литература | 10 | 5 |
| Современная музыка | 10 | - |
| Основы импровизации и сочинения | 5 | 5 |
| Сценическое движение | 5 | 2 |
| Предмет по выбору | 1 | 1 |
| **Общее эстетическое образование** |
| Все предметы | 10 | - |  |
| Музыкальный инструмент | 10 | - |  |
| Слушание музыки и музыкальная грамота | 10 | - |  |
| Музицирование | 10 | - |  |
| Хоровой ансамбль и сольфеджио | 10 | - |  |
| Ритмика/танец | 10 | - |  |
| Танец | 10 | - |  |
| Основы изобразительной грамоты и рисование | 10 | - |  |
| Изобразительное искусство | 10 | - |  |
| Беседы об искусстве | 10 | - |  |
| Предмет по выбору | 1 | - |  |

* 1. Недельное количество часов учебного времени по программам дополнительного образования детей художественно-эстетической направленности представлено в таблицах 3-5.

Таблица 3 — Недельное количество часов учебного времени по программам дополнительного образования детей художественно-эстетической направленности по направлению «Музыкальное искусство»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование предмета | Пятилетний срок обучения | Семилетний срок обучения | Ранняя профессиональная ориентация |
| год обучения | год обучения |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Музыкальный инструмент | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| Сольфеджио | 1 | 1,5 | 1,5 | 1,5 | 1,5 | 1 | 1 | 1,5 | 1,5 | 1,5 | 1,5 | 1,5 | 1 |
| Аккомпанемент и игра (пение для вокалистов) в ансамбле |  |  | 0,5 | 0,5 | 1 |  |  |  |  | 0,5 | 0,5 | 1 |  |
| Слушание музыки | 1 |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |
| Музыкальная литература |  | 1,5 | 1,5 | 1,5 | 1,5 |  |  |  | 1,5 | 1,5 | 1,5 | 1,5 |  |
| Коллективное музицирование (хор, оркестр, ансамбль, камерный ансамбль) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Предмет по выбору(общий инструмент) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Сводные занятия | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |

Таблица 4 - Недельное количество часов учебного времени по программам дополнительного образования детей художественно-эстетической направленности по направлению «Общее эстетическое образование

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Для детей в возрасте 7-9 лет | Для детей в возрасте старше 9 лет |
| Наименование предмета | год обучения | год обучения |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Музыкальный инструмент | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Слушание музыки и музыкальная грамота | 1 | 1,5 | 1,5 | 1,5 | 1,5 | 1 | 1,5 | 1,5 | 1,5 | 1,5 |
| Музицирование | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 | 0,5 |
| Хоровой ансамбль и сольфеджио | 1,5 | 1,5 | 1,5 | 1,5 | 1,5 | 1,5 | 1,5 | 1,5 | 1,5 | 1,5 |
| Ритмика/танец | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Ганец |  | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Основы изобразительной грамоты и рисование | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |  |  |  |  |  |
| Изобразительное искусство |  |  |  |  |  | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Беседы об искусстве |  |  |  |  |  |  |  | 1 | 1 | 1 |
| Предмет по выбору | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |

* 1. Продолжительность занятий в учреждении без перерыва должна составлять не более 40 минут, а для детей дошкольного возраста - не более 30 минут. Необходимо проведение перерывов между занятиями длительностью не менее 10 минут для отдыха детей и проветривания помещений.

Расписание занятий составляется для создания наиболее благоприятного режима труда и отдыха воспитанников руководством учреждения по представлению педагогических работников с учетом пожелания родителей (законных представителей), возрастных особенностей детей и установленных санитарно-гигиенических норм, при этом начало занятий в учреждениях, не предоставляющих услугу, должно быть не ранее 8.00, а их окончание - не позднее 20.00.

5. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги

5.1. В здании учреждения, предоставляющего услугу, должны быть предусмотрены соответствующие помещения, необходимые в соответствии с требованиями законодательства и отвечающие требованиям законодательства, для реализации соответствующих образовательных программ (учебные помещения, классные комнаты, гардеробная, специализированные помещения (актовый зал, библиотека, студии и иные специализированные помещения) и другие помещения в зависимости от предметной направленности образовательной деятельности).

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

5.2. Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям санитарно-эпидемиологических правил и норм, стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество муниципальных услуг.

6. Требования к безопасности оказания муниципальной услуги

6.1. Учреждения, предоставляющие муниципальную услугу, должны быть зарегистрированы в качестве юридического лица в порядке, установленном законодательством и иметь:

государственную аккредитацию;

лицензию по всем реализуемым ими дополнительным образовательным программам.

6.2. Помещения учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должны:

соответствовать правилам пожарной безопасности, утвержденным:

Федеральным законом от 22 июля 2008 года № 123 -ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

приказом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18 июня 2003 года № 313 «Об утверждении Правил пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03)»;

санитарно-эпидемиологическим нормам, утвержденным федеральным законодательством.

Не допускается размещать помещения для пребывания детей в подвальных и цокольных этажах зданий.

6.3. Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго но назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии.

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

6.4. Учреждение несет ответственность в порядке, установленном
законодательствами Российской Федерации и Республики Татарстан за:

выполнение функций, определенных его уставом;

реализацию в полном объеме образовательных программ в соответствии с утвержденным учебным планом;

соответствие форм, методов и средств организации образовательного процесса возрасту, интересам и потребностям детей;

жизнь и здоровье детей и работников учреждения во время образовательного процесса;

соблюдение прав и свобод обучающихся и работников учреждения.

7. Требования, обеспечивающие доступность муниципальной услуги

* 1. Получателям муниципальной услуги гарантируется ее предоставление в течение всего календарного года.
	2. Порядок приема детей в учреждение в части, не отрегулированной законодательством Российской Федерации, определяется учредителем учреждения и закрепляется в уставе учреждения. При приеме детей учреждение обязано ознакомить их и (или) родителей (законных представителей) с уставом учреждения и другими документами, регламентирующими организацию образовательного процесса.
	3. Права и обязанности детей должны быть определены уставом и иными, предусмотренными уставом, локальными актами.
	4. Для удобства детей, учреждение может предоставлять муниципальную услугу на базе образовательных учреждений, приближенных к месту жительства детей с обязательным выполнением всех требований законодательства Российской Федерации и Республики Татарстан, настоящего Модельного стандарта.
	5. Каждый ребенок имеет право заниматься в нескольких учреждениях дополнительного образования детей, менять их.
	6. Приостановление предоставления услуги носит заявительный характер. Место за получателем услуги в учреждении сохраняется в следующих случаях:

на период болезни ребенка или родителей (законных представителей); санаторно-курортного лечения ребенка;

отсутствия ребенка по уважительным причинам, доказанным документально,

7.7 . С детьми-инвалидами может проводиться индивидуальная работа по месту жительства.

8. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги

8.1. Учреждение должно быть укомплектовано квалифицированными специалистами в соответствии со штатным расписанием и количеством укомплектованных воспитанниками групп. Порядок комплектования персонала учреждения регламентируется его уставом.

8.2. К педагогической деятельности в учреждении допускаются лица, имеющие высшее или среднее профессиональное образование, отвечающие требованиям квалификационных характеристик, определенных для соответствующих должностей педагогических работников.

8.3. В целях проведения методической работы, направленной на совершенствование образовательного процесса, программ, форм и методов деятельности учреждений, мастерства педагогических работников в учреждении создается методический совет. Порядок его работы определяется уставом учреждения.

8.4. Повышение квалификации педагогических и руководящих работников проводится не реже одного раза в пять лет работы в данной должности путем обучения на курсах переподготовки и повышения квалификации и (или) стажировки в учреждениях дополнительного профессионального образования, в высших учебных заведениях и иных организациях, имеющих соответствующую лицензию.

9. Требования к уровню информационного обеспечения получателей муниципальной услуги при обращении за ее получением и в ходе оказания

9.1. В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» учреждение обязано довести до сведения получателей муниципальной услуги свое наименование, местонахождение (адрес) и режим работы.

9.2. Информация об учреждении, его государственной регистрации, наименовании зарегистрировавшего его органа, объеме муниципального задания на очередной финансовый год должна быть размещена на Интернет-сайте органа местного самоуправления муниципального образования Республики Татарстан, выдавшего муниципальное задание учреждению.

* 1. До получателя муниципальной услуги в любой форме, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающей ее доступность для населения, должна быть доведена информация о виде деятельности учреждения, номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия указанных лицензии и (или) свидетельства, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство.
	2. Учреждение обязано своевременно предоставить получателю достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора, ознакомить с правилами и условиями пользования муниципальной услугой. В состав информации об услугах, предоставляемых учреждением, должны быть включены:

перечень основных услуг, предоставляемых учреждением; характеристика услуг;

наименование настоящего Модельного стандарта; информация о качестве услуг, условиях их предоставления; информация о возможности влияния получателей услуг на качество услуги; сведения о средствах коммуникации получателей услуг с работниками учреждения;

информация о возможности оценки качества услуг со стороны получателя; информация о предоставлении муниципальной услуги за плату с указанием размера стоимости муниципальной услуги;

правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг; гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг.

9.5. Информация о предоставлении муниципальной услуги должна содержать указание на конкретное лицо, которое будет оказывать данную услугу.

9.6. Способ предоставления информации определяется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.7. Родителям (законным представителям) детей должна быть обеспечена возможность ознакомления с ходом и содержанием образовательного процесса.

X. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной

услуги

10.1. Учреждение отказывает ребенку или родителю (законному представителю) в получении муниципальной услуги только в случае противопоказания по состоянию здоровья к зачислению в учреждение на основании медицинского заключения о состоянии здоровья и в случае отрицательных результатов, показанных на вступительных испытаниях, в соответствии с уставом учреждения.

11. Описание результата предоставления муниципальной услуги

11.1. Работа учреждения по предоставлению муниципальной услуги должна быть направлена на полное удовлетворение нужд детей и родителей (законных представителей), непрерывное повышение качества муниципальной услуги.

11.2. Результат оказания муниципальной услуги описывается следующими показателями (индикаторами) качества предоставления муниципальной услуги:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование индикатора, единицы измерения | Методика расчета | Источник информации | Пороговое значение индикатора | Весовой коэффициент |
| 1. | Отношение фактической наполняемости групп к нормативной, процентов | А/В х 100,где:А - фактическая наполняемость групп;В - нормативная наполняемость групп | определяется по результатам мониторингов | 50, не менее | 10 |
| 2. | Количество учащихся, принимающих участие в конкурсах, фестивалях, смотрах, выставках, конференциях, соревнованиях и иных подобных мероприятиях, в общем количестве учащихся, процентов от контингента, в том числе:муниципальных; региональных;федеральных, международных |  А/В х 100, где:А - количество учащихся, принимающих участие в конкурсах, фестивалях, смотрах, выставках, конференциях, соревнованиях и иных подобных мероприятиях; В - общее количество учащихся | определяется по результатам мониторингов | 20, не менее 10, не менее 0,5, не менее | 8 8 8 |
| 3. | Доля педагогических кадров с высшим профессиональным образованием от общего числа педагогов, процентов | А/В х 100,где:А - количество педагогических кадров с высшим профессиональнымобразованием;В — общее количествопедагогов | форма статистического наблюдения №1-ДО «Сведенияоб учреждении дополнительного образования детей»(утверждена приказом Росстата от 27.07.2009 №150) | 20, не менее | 7 |
| 4. | Процент выполнения учебных программ, процентов | А/В х 100,где:А - количество проведенных часов по программе; В — количество часов, предусмотренных программой | определяется по результатам мониторингов | 100. не менее | 7 |
| 5. | Сохранность контингента, процентов | А/В х 100,где:А - количество детей на конец учебного года занимающихся в учреждении;В - количество детей на начало учебного года в учреждении | форма статистического наблюдения №1-ДО «Сведенияоб учреждении дополнительного образования детей»(утверждена приказом Росстата от 27.07.2009 №150) | 70, не менее | 9 |

12. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на несоответствие соблюдения муниципальной услуги

12.1. Жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть адресована в устной или письменной форме, в том числе через Интернет-сайт органа Зеленодольского муниципального района Республики Татарстан, выдавшего муниципальное задание учреждению:

руководителю учреждения, оказывающего услугу;

руководителю органа местного самоуправления муниципального образования Республики Татарстан, выдавшего муниципальное задание учреждению;

руководителю органа государственной власти Республики Татарстан, в ведомственной подчиненности которого находится учреждение.

12.2. Обжалование действий (бездействия), осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги, производится в соответствии с действующим порядком рассмотрения обращений граждан Российской Федерации либо в судебном порядке.

13. Порядок контроля за предоставлением муниципальной услуги

13.1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны органов местного самоуправления Зеленодольского муниципального района Республики Татарстан осуществляется в соответствии с постановлением Исполнительного комитета Зеленодольского муниципального района «О Порядке проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых услуг установленным стандартам качества муниципальных услуг».

14. Предоставление муниципальной услуги за плату или безвозмездно

14.1. Муниципальная услуга предоставляется безвозмездно.