



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА МУРМАНСКА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

№ _____

О внесении изменений в приложение к постановлению администрации города Мурманска от 29.04.2015 № 1078 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Учёт граждан Российской Федерации, желающих принять ребенка (детей) на воспитание в свою семью, предоставление гражданам информации о детях, оставшихся без попечения родителей, состоящих на учёте в органе опеки и попечительства, оказание содействия гражданам в подборе ребенка, оставшегося без попечения родителей, для передачи его на воспитание в семью граждан» (в ред. постановлений от 07.04.2016 № 879, от 18.04.2017 № 1110)

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Законом Мурманской области от 13.12.2007 № 927-01-ЗМО «О наделении органов местного самоуправления муниципальных образований со статусом городского округа и муниципального района отдельными государственными полномочиями по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних», постановлениями Правительства Мурманской области от 16.11.2010 № 513-ПП «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг, осуществляемых по обращениям заявителей», от 10.12.2012 № 620-ПП «О правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Мурманской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих, подведомственных этим органам учреждений и их должностных лиц, предоставляющих государственные услуги», Уставом муниципального образования город Мурманск, постановлением администрации города Мурманска от 30.05.2012 № 1159 «Об утверждении реестра услуг, предоставляемых по обращениям заявителей в муниципальном образовании город Мурманск» **п о с т а н о в л я ю:**

1. Внести в приложение к постановлению администрации города Мурманска от 29.04.2015 № 1078 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Учёт граждан Российской Федерации, желающих принять ребенка (детей) на воспитание в свою семью, предоставление гражданам информации о детях, оставшихся без попечения родителей, состоящих на учёте в органе опеки и попечительства, оказание содействия гражданам в подборе ребенка, оставшегося без попечения родителей, для передачи его на воспитание в семью граждан» (в ред. постановлений от 07.04.2016 № 879, от 18.04.2017 № 1110) следующие изменения:

1.1. Пункт 1.3 раздела 1 изложить в новой редакции согласно приложению № 1 к настоящему постановлению.

1.2. Наименование пункта 2.5 раздела 2 изложить в новой редакции:

«2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги».

1.3. Абзац 1 пункта 2.5 раздела 2 изложить в новой редакции:

«2.5.1. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:».

1.4. Раздел 2 дополнить новым пунктом 2.5.2 следующего содержания:

«2.5.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), указанных в пункте 2.5.1, размещаются на официальном сайте администрации города Мурманска в сети Интернет, в федеральном реестре и на Едином портале.».

1.5. Абзац 1 пункта 2.6.2 раздела 2 исключить.

1.6. Пункт 2.6.3 раздела 2 дополнить новыми абзацами следующего содержания:

«– предоставления документов и информации, на отсутствие или недостоверность которых не указывалось при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», уведомляется Заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.».

1.7. Пункт 2.7.2 раздела 2 исключить.

1.8. Пункт 2.10.2 раздела 2 изложить в следующей редакции:

«2.10.2. На информационных стендах в помещениях, где предоставляется государственная услуга, размещается информация, указанная в пункте 1.3.13 настоящего административного регламента.».

1.9. Пункт 2.11 раздела 2 изложить в следующей редакции:

«2.11. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги

Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги, а также их значения приведены в приложении № 3 к настоящему административному регламенту.».

1.10. Пункт 2.12 раздела 2 изложить в следующей редакции:

«2.12.1. Бланки документов Заявитель может получить в электронном виде на Едином портале и на странице Комитета на официальном сайте администрации города Мурманска в сети Интернет.».

2.12.2. Состав действий, которые Заявитель вправе совершить в электронной форме при получении государственной услуги с использованием Единого портала:

– получение информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги;

– досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (действия) органа (организации), должностного лица органа (организации) либо муниципального служащего.».

1.11. Раздел 3 административного регламента изложить в новой редакции согласно приложению № 2 к настоящему постановлению.

1.12. Раздел 5 административного регламента изложить в новой редакции согласно приложению № 3 к настоящему постановлению.

1.13. Приложение № 3 к административному регламенту изложить в новой редакции согласно приложению № 4 к настоящему постановлению.

1.14. Приложение № 4 к административному регламенту исключить.

1.15. Приложения № 5, № 6, № 7, № 8, № 9, № 10, № 11 к административному регламенту считать соответственно приложениями № 4, № 5, № 6, № 7, № 8, № 9, № 10.

2. Отделу информационно-технического обеспечения и защиты информации администрации города Мурманска (Кузьмин А.Н.) разместить настоящее постановление с приложением на официальном сайте администрации города Мурманска в сети Интернет.

3. Редакции газеты «Вечерний Мурманск» (Хабаров В.А.) опубликовать настоящее постановление с приложением.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города Мурманска Левченко Л.М.

**Глава администрации
города Мурманска**

А. И. Сысоев

Приложение № 1
к постановлению администрации
города Мурманска
от _____ № _____

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении
государственной услуги

1.3.1. Информация, предоставляемая заинтересованным лицам о государственной услуге, является открытой и общедоступной.

Основными требованиями к информированию заинтересованных лиц являются:

- достоверность и полнота информирования;
- четкость в изложении информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

1.3.2. Информирование о порядке и ходе предоставления государственной услуги осуществляют специалисты отдела опеки и попечительства комитета по образованию администрации города Мурманска (далее – муниципальные служащие Комитета, ответственные за предоставление государственной услуги, Отдел, Комитет соответственно).

1.3.3. Сведения о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах и адресах официальных сайтов, а также электронной почты Комитета размещаются:

- на официальном сайте администрации города Мурманска;
- в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – федеральный реестр);

- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - Единый портал): <http://www.gosuslugi.ru>;

- на информационных стендах, расположенных в помещениях Комитета.

1.3.4. На Едином портале размещается следующая информация:

- 1) способы предоставления государственной услуги;
- 2) перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление государственной услуги;
- 3) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые Заявитель вправе представить по собственной инициативе;
- 4) категория Заявителей, которым предоставляется государственная услуга;
- 5) срок предоставления государственной услуги;
- 6) описание результата предоставления государственной услуги;

7) сведения о возмездности (безвозмездности) предоставления государственной услуги;

8) исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме заявления и документов, для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги;

9) о праве Заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги;

10) формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении государственной услуги.

1.3.5. Информация на Едином портале о порядке и сроках предоставления государственной услуги на основании сведений, содержащихся в федеральном реестре, предоставляется Заявителю бесплатно.

1.3.6. Доступ к информации о сроках и порядке предоставления услуги осуществляется без выполнения Заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства Заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию Заявителя, или предоставление им персональных данных.

1.3.7. Индивидуальное информирование Заявителей о государственной услуге осуществляется:

- в устной форме лично или по телефону;
- в письменной форме – по письменным обращениям, поступившим в адрес Комитета посредством почтовых отправлений или электронных средств коммуникации.

1.3.8. При консультировании о порядке предоставления государственной услуги муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление государственной услуги, обязаны проинформировать Заявителя:

- о перечне документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в том числе о документах, которые он должен представить самостоятельно, и документах, которые Комитет должен получить в рамках межведомственного взаимодействия, если Заявитель не представит их по собственной инициативе;

- о сроках принятия решения о предоставлении государственной услуги;
- об основаниях и условиях предоставления государственной услуги;
- об основаниях отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

- об основаниях отказа в предоставлении государственной услуги;
- о порядке получения консультаций по вопросам предоставления государственной услуги;

- о порядке обжалования решений, действий или бездействия Комитета, а также должностных лиц и муниципальных служащих Комитета.

1.3.9. При ответе на телефонные звонки и при устном обращении граждан муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление государственной услуги даёт ответ самостоятельно.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время либо муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление Муниципальной услуги не может в данный момент ответить на вопрос самостоятельно, он обязан выбрать один из вариантов дальнейших действий:

а) предложить Заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде;

б) согласовать с Заявителем другое время для проведения устного информирования.

1.3.10. Индивидуальное устное информирование осуществляется не более 10 минут. Время ожидания Заявителей при индивидуальном устном информировании (при обращении заинтересованных лиц за информацией лично) не может превышать 15 минут.

1.3.11. Заявителям предоставляется возможность осуществить предварительную запись на приём по телефону, с использованием электронной почты либо при личном обращении в Отдел.

1.3.12. Информирование осуществляется также путем публикации информационных материалов в средствах массовой информации.

1.3.13. На информационных стендах размещается следующая информация:

- полное наименование Комитета, его структурного подразделения, предоставляющего Муниципальную услугу;

- адрес, контактные телефоны, график работы, фамилии, имена, отчества и должности муниципальных служащих, осуществляющих приём и консультирование Заявителей;

- образцы оформления заявлений;

- перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

- перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

- перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;

- порядок обжалования решений и действий (бездействия) Комитета, его должностного лица либо муниципального служащего, предоставляющего государственную услугу.

Приложение № 2
к постановлению администрации
города Мурманска
от _____ № _____

3. Административные процедуры

3.1. Общие положения

- приём Заявления и документов для предоставления государственной услуги;
- постановка Заявителя на учёт граждан Российской Федерации, желающих принять ребенка (детей) на воспитание в свою семью (далее – постановка на учёт) или письменное уведомление Заявителя об отказе в постановке на учёт граждан Российской Федерации, желающих принять ребенка (детей) на воспитание в свою семью, и (или) предоставлении информации о детях, оставшихся без попечения родителей (далее – Уведомление об отказе в постановке на учёт);
- предоставление Заявителю, состоящему на учёте в Отделе, информации о детях, оставшихся без попечения родителей, подлежащих устройству на воспитание в семью (далее – информация о детях);
- выдача направления Заявителю, состоящему на учёте в Отделе, на посещение ребенка, оставшегося без попечения родителей (далее – выдача направления);
- исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.».

3.2. Приём документов и регистрация Заявления для предоставления государственной услуги

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление в Отдел Заявления согласно приложению № 1 к настоящему административному регламенту и документов, указанных в пункте 2.6.1 настоящего административного регламента, обязанность по предоставлению которых возложена на Заявителя.

3.2.2. При обращении Заявителя в Отдел муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление государственной услуги:

- устанавливает личность Заявителя путём проверки документа, удостоверяющего его личность;
- регистрирует Заявление в журнале входящей корреспонденции;
- проверяет наличие предоставленных Заявителем документов, сличает предоставленные экземпляры оригиналов и копий документов друг с другом, заверяет их своей подписью, в случае если Заявителем предоставлены только

оригиналы документов, самостоятельно изготавливает их копии, оригиналы документов возвращает Заявителю;

– оформляет расписку о приёме документов согласно приложению № 10 к настоящему административному регламенту в двух экземплярах, один из которых передаёт Заявителю, а второй приобщает к представленным Заявителем документам.

Регистрация Заявления осуществляется в день поступления соответствующего Заявления и документов, обязанность по предоставлению которых возложена на Заявителя.

3.3. Постановка Заявителя на учёт или Уведомление об отказе в постановке на учёт

3.3.1. Основанием для начала выполнения административной процедуры является окончание процедуры регистрации Заявления.

3.3.2. На основании Заявления и представленных Заявителем документов муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление государственной услуги, вносит сведения о гражданине, желающем принять ребенка, оставшегося без попечения родителей, на воспитание в свою семью:

– в журнал учёта кандидатов в усыновители, опекуны (попечители), приёмные родители, граждан Российской Федерации, согласно приложению № 4 к настоящему административному регламенту;

– в государственный банк данных о детях, оставшихся без попечения родителей (в электронном виде с использованием прикладного программного обеспечения государственного банка данных о детях).

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 3 дня со дня получения Заявления и прилагаемых к нему документов.

3.3.3. В случае отсутствия в Отделе документов, указанных в пункте 2.6.1 настоящего административного регламента, обязанность по предоставлению которых возложена на Заявителя, муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление государственной услуги, готовит проект Уведомление об отказе в постановке на учёт согласно приложению № 8 к настоящему административному регламенту и после подписания его начальником Отдела вручает или направляет Заявителю простым почтовым отправлением.

Одновременно с Уведомлением об отказе в постановке на учёт Заявителю возвращаются все документы, представленные им с Заявлением, и разъясняется порядок обжалования решения.

3.4. Предоставление Заявителю, состоящему на учёте в Отделе, информации о детях

3.4.1. Основанием для начала выполнения административной процедуры является личное устное обращение Заявителя, состоящего на учёте в Отделе, о

предоставлении ему сведения о ребенке (детях), соответствующих пожеланиям Заявителя и находящихся на учёте в Отделе.

3.4.2. В день обращения Заявителя муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление государственной услуги, предоставляет ему сведения о ребенке (детях), соответствующих пожеланиям Заявителя и находящихся на учёте в Отделе, после чего Заявитель заполняет заявление об ознакомлении со сведениями о ребенке (детях), подлежащем(их) устройству в семью граждан, по форме согласно приложению № 5 к настоящему административному регламенту.

Сведения о ребенке, оставшемся без попечения родителей, на посещение которого уже выдано направление одному гражданину (или в случае, если гражданин дал согласие на устройство ребенка в свою семью), не могут быть одновременно сообщены другому гражданину.

В случае, если несколько граждан указали одинаковую информацию о детях, которых желали бы принять на воспитание в свои семьи, приоритет в получении соответствующей конфиденциальной информации о детях, оставшихся без попечения родителей, а также в получении направления на посещение выбранного ребенка имеет гражданин, сведения о котором зарегистрированы ранее, чем сведения о других гражданах.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет один рабочий день со дня регистрации письменного решения.

3.4.3. В случае если в Отделе отсутствуют сведения о ребенке, соответствующем пожеланиям Заявителя, Заявитель вправе подать заявление в свободной письменной форме с просьбой о дальнейшем поиске ребенка, соответствующего его пожеланиям.

Муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление государственной услуги, не реже одного раза в месяц уведомляет Заявителя, состоящего на учёте в Отделе, о поступлении в Отдел сведений о детях, соответствующих пожеланиям Заявителя, или об отсутствии таких сведений.

3.5. Выдача направления Заявителю, состоящему на учёте, на посещение ребенка

3.5.1. Основанием для начала выполнения административной процедуры является поступление в Отдел от Заявителя заявления согласно приложению № 5, в котором Заявитель просит выдать направление на посещение конкретного ребёнка

3.5.2. В случае согласия Заявителя посетить ребенка, со сведениями о котором он ознакомлен, муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление государственной услуги:

- подготавливает направление на посещение ребенка согласно приложению № 6 к настоящему административному регламенту;
- подписывает его у начальника Отдела;
- регистрирует направление в журнале учета выдачи направлений кандидатам в усыновители, опекуны (попечители), гражданам Российской

Федерации по форме согласно приложению № 7 к настоящему административному регламенту;

– выдает лично Заявителю направление на посещение ребенка.

Заявитель ставит отметку о получении им направления на посещение ребенка в журнале учета выдачи направлений (подпись).

На посещение каждого ребенка выдается отдельное направление. Если гражданин изъявил желание принять на воспитание в свою семью более одного ребенка и оформил заявление с просьбой выдать направление на посещение нескольких детей, являющихся братьями (сестрами) и находящихся в одной организации, Отделом выдается одно направление на посещение всех указанных детей.

Количество детей, направления на посещение которых одновременно выдаются Заявителю, не может превышать количества детей, указанных в Заявлении согласно приложению № 1 к настоящему административному регламенту.

Направление на посещение ребенка действительно в течение 10 рабочих дней с даты его выдачи. Продление срока действия направления на посещение ребенка при наличии оснований, препятствующих гражданину посетить ребенка в установленный срок (болезнь, служебная командировка, введение ограничительных мероприятий (карантина) в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, и иные причины), и письменного заявления гражданина не может превышать 10 рабочих дней.

3.5.3. В день поступления в Отдел письменного заявления гражданина с просьбой о продлении направления на посещение ребенка с указанием оснований, препятствующих гражданину посетить ребенка в установленный срок, муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление государственной услуги:

– подготавливает отдельный документ о продлении направления на посещение ребёнка согласно приложению № 9 к настоящему административному регламенту;

– подписывает его у начальника Отдела;

– регистрирует документ о продлении направления на посещение ребёнка, оставшегося без попечения родителей, в журнале учета выдачи направлений кандидатам в усыновители, опекуны (попечители), гражданам Российской Федерации по форме согласно приложению № 7 к настоящему административному регламенту;

– выдает лично Заявителю документ о продлении направления на посещение ребёнка, оставшегося без попечения родителей.

3.5.4. В случае отказа Заявителя от приема на воспитание в свою семью ребенка, которого он посетил, ему при согласии выдается направление на посещение другого выбранного им ребенка.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет один рабочий день.

3.7. Исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах

3.7.1. Основанием для начала выполнения административной процедуры является обращение Заявителя в Отдел с заявлением об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

3.7.2. Муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление государственной услуги, в срок, не превышающий трех рабочих дней с момента поступления соответствующего заявления, проводит проверку указанных в заявлении сведений.

3.7.3. Критерием принятия решения по административной процедуре является наличие или отсутствие в документах опечаток и ошибок.

3.7.4. В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление государственной услуги:

- осуществляет их замену в срок, не превышающий пять рабочих дней с момента поступления соответствующего заявления либо подготавливает уведомление об отказе в исправлении опечаток и ошибок с указанием причин отказа;

- обеспечивает направление Заявителю заказным почтовым отправлением сопроводительного письма и исправленных документов либо уведомления об отказе в исправлении опечаток и ошибок.

Максимальный срок выполнения данной административной процедуры – пять рабочих дней.»

Приложение № 3
к постановлению администрации
города Мурманска
от _____ № _____

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и (или) действий (бездействия), принятых(осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги, Комитетом, его должностными лицами, муниципальными служащими

5.1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

5.1.1. Заявитель вправе подать жалобу на решения и (или) действия (бездействие) Комитета, его должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении государственной услуги (далее – жалоба).

5.1.2. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации Заявления о предоставлении государственной услуги;

б) нарушение срока предоставления государственной услуги;

в) требование представления Заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной услуги;

г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной, у Заявителя;

д) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

е) затребование с Заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

ж) отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

и) приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами.

5.1.3. Жалоба должна содержать:

а) наименование Комитета, его должностного лица либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства Заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Заявителю;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Комитета, его должностного лица либо муниципального служащего, предоставляющего государственную услугу;

г) доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действиями (бездействием) Комитета, его должностного лица либо муниципального служащего, предоставляющего государственную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

5.1.4. В случае если жалоба подается через представителя Заявителя, предоставляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени Заявителя представляется оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в настоящем пункте, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность Заявителя, не требуется.

5.1.5. Жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Комитета 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.

5.1.6. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено

нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган устраняет выявленные нарушения не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области.

5.1.7. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется Заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, уполномоченный на рассмотрение жалобы орган направляет Заявителю в письменной форме и, по желанию Заявителя, в электронной форме мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.1.8. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) Заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Комитетом, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить Заявителю в целях получения государственной услуги;

ж) в случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.1.9. Комитет отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же Заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.1.10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.2. Органы, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2.1. Прием жалоб осуществляется Комитетом, администрацией города Мурманска.

Жалоба может быть принята при личном приеме Заявителя или направлена:

- по почте;
- с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет посредством портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении муниципальных услуг;
- через официальный сайт администрации города Мурманска;
- через официальный сайт Государственного областного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Мурманской области» (далее – ГОБУ «МФЦ МО»);
- посредством Единого портала.

5.2.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) должностных лиц и (или) муниципальных служащих Комитета подается председателю Комитета (лицу, исполняющему его обязанности).

Жалоба на решения и действия (бездействие) председателя Комитета (лица, исполняющего его обязанности) подается в администрацию города Мурманска.

5.2.4. Жалоба на решения и действия (бездействие) Комитета, его должностных лиц и (или) муниципальных служащих может быть подана Заявителем через ГОБУ «МФЦ МО». При поступлении такой жалобы ГОБУ «МФЦ МО» обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между ГОБУ «МФЦ МО» и Комитетом, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.3. Способы информирования Заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)

Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы можно получить следующими способами:

- в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте администрации города Мурманска;
- с использованием Единого портала;
- на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги;
- посредством личного обращения (в том числе по телефону, по электронной почте, почтовой связью) в Комитет, ГОБУ «МФЦ МО».

5.4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия)

органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц.

Правовое регулирование отношений, возникающих в связи с подачей и рассмотрением жалобы, осуществляется в соответствии с:

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

– постановлением Правительства Мурманской области от 10.12.2012 № 620-ПП «О правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Мурманской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих, подведомственных этим органам учреждений и их должностных лиц, предоставляющих государственные услуги, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников».

Информация, указанная в данном разделе, размещается в федеральном реестре и на Едином портале.

Приложение № 4
к постановлению администрации
города Мурманска
от _____ № _____

«Приложение № 3
к административному регламенту
предоставления государственной
услуги «Учёт граждан Российской
Федерации, желающих принять ребенка
(детей) на воспитание в свою семью,
предоставление гражданам
информации о детях, оставшихся без
попечения родителей, состоящих на
учёте в органе опеки и попечительства,
оказание содействия гражданам в
подборе ребенка, оставшегося без
попечения родителей, для передачи его
на воспитание в семью граждан»

Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги

№ п.п.	Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги	Нормативное значение показателя
Показатели доступности предоставления государственной услуги		
1.	% Заявителей, ожидающих в очереди при подаче документов не более 15 минут	100%
2.	% Заявителей, удовлетворенных графиком работы	100%
3.	Наличие на стендах в местах предоставления услуг информации о порядке предоставления государственной услуги	100%
4.	Количество взаимодействий Заявителя с муниципальным служащим Комитета, ответственным за предоставление государственной услуги, при предоставлении государственной услуги	3
5.	Возможность получения государственной услуги в электронной форме	нет
6.	Возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги	да
7.	Возможность получения услуги через многофункциональный центр	нет
Показатели качества предоставления государственной услуги		
1.	Количество обоснованных жалоб	0
2.	% случаев предоставления государственной услуги в	100%

	установленный срок с момента приема документов	
3.	% Заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания при предоставлении государственной услуги	100%
4.	% Заявителей, удовлетворенных качеством результатов труда муниципальных служащих при предоставлении государственной услуги	100%
