Приложение

к постановлению администрации города Невинномысска

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления комитетом по труду и социальной поддержке населения администрации города Невинномысска государственной услуги «Предоставление информации, прием документов органами опеки и попечительства от лиц, желающих установить опеку (попечительство) над совершеннолетними лицами, признанными в установленном законом порядке недееспособными (ограниченно дееспособными)»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления комитетом по труду и социальной поддержке населения администрации города Невинномысска государственной услуги «Предоставление информации, прием документов органами опеки и попечительства от лиц, желающих установить опеку (попечительство) над совершеннолетними лицами, признанными в установленном законом порядке недееспособными (ограниченно дееспособными)» (далее соответственно - административный регламент, государственная услуга, Комитет) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении государственной услуги, и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении указанной государственной услуги.

1.2. Заявителями на предоставление государственной услуги являются физические лица, обратившиеся в комитет с заявлением о предоставлении государственной услуги, выраженной в устной (в целях предоставления информации в рамках государственной услуги), письменной или электронной форме.

Получателями государственной услуги являются совершеннолетние граждане Российской Федерации, постоянно проживающие на территории Российской Федерации, изъявившие желание установить опеку (попечительство) над совершеннолетними лицами, признанными в установленном порядке недееспособными (ограниченно дееспособными), (далее соответственно – граждане, выразившие желание стать опекунами).

1.3. Для получения информации о порядке предоставления государственной услуги необходимо обращаться в Комитет по адресу: Ставропольский край, город Невинномысск, улица Свердлова, 16, или в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг города Невинномысска (далее – МФЦ).

График работы Комитета:

ежедневно с 9-00 до 18-00, выходные дни – суббота, воскресенье;

Справочные телефоны Комитета:

телефоны Комитета: (86554) 6-14-38, 6-12-85;

телефон «Горячей линии»: (86554) 6-14-38;

факс: (86554) 6-10-64.

МФЦ расположен по адресу: Ставропольский край, город Невинномысск, улица Баумана, 21д.

График работы МФЦ:

ежедневно с 8-00 до 18-00, выходной день –воскресенье;

каждая среда с 10-00 до 20-00;

каждая суббота с 8-00 до 12-00.

Телефон МФЦ: (86554) 9-45-15.

Для получения информации по вопросам предоставления государственной услуги, а также о ходе предоставления государственной услуги необходимо обращаться:

лично - по месту нахождения Комитета;

устно - по телефонам: (8554) 6-14-38, (86554) 6-12-85;

с использованием электронной почты по адресу: trud@nevadm.ru;

с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал) [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) путем регистрации на данном портале; с использованием государственной информационной системы Ставропольского края – «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края или органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» www.26gosuslugi.ru (далее - региональный портал).

Информирование заявителей проводится также посредством размещения информации на официальном сайте администрации города Невинномысска в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» www.nevadm.ru (далее – официальный сайт администрации города Невинномысска).

Консультации заявителей на получение государственной услуги проводятся в устной форме во время приема, с ознакомлением законодательной и нормативно-правовой документацией, регламентирующей данный вид предоставления государственной услуги, в Комитете и МФЦ осуществляются должностными лицами Комитета и МФЦ.

При личном обращении или обращении по телефону предоставляется следующая информация:

сведения о местонахождении Комитета, МФЦ;

контактные телефоны Комитета, МФЦ;

режим работы Комитета, МФЦ;

график приема должностными лицами Комитета, МФЦ;

наименования нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

перечень документов, которые необходимо предоставить для получения государственной услуги;

форма заполнения документов;

требования, предъявляемые к предоставляемым документам;

срок предоставления государственной услуги;

основания для отказа в предоставлении государственной услуги;

порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги;

ход рассмотрения заявления на предоставление государственной услуги;

номера кабинетов для обращения граждан.

Если при консультации на личном приеме или по телефону должностное лицо Комитета, МФЦ не может дать ответ самостоятельно или же подготовка ответа требует дополнительного времени, должностное лицо Комитета, МФЦ предлагает обратившемуся:

назначить другое удобное время приема;

подготовить и дать консультацию по телефону, указанному заявителем;

изложить суть вопроса в письменной форме для подготовки ответа письмом или по электронной почте.

На информационных стендах Комитета и МФЦ размещается следующая информация:

о перечне документов, необходимых для получения государственной услуги и требования, предъявляемые к этим документам;

о сроках предоставления государственной услуги;

о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений должностных лиц Комитета, МФЦ участвующих в предоставлении государственной услуги;

о порядке обжалования действий (бездействия), а также принимаемых Комитетом, МФЦ решений, в ходе выполнения отдельных административных процедур (действий);

образцы оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги и требования к ним;

график приема граждан.

1.3.1 При предоставлении государственной услуги в МФЦ должностными лицами МФЦ в соответствии с настоящим административным регламентом осуществляется:

информирование и консультирование заявителей по вопросу предоставления государственной услуги;

прием заявления и документов в соответствии с настоящим административным регламентом.

1.3.2. Сведения о местонахождении МФЦ государственных и муниципальных услуг Ставропольского края города Невинномысска телефоны и адреса сайтов указаны в Приложении 8 к административному регламенту.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

2.1.1 Полное наименование государственной услуги – «Предоставление информации, прием документов органами опеки и попечительства от лиц, желающих установить опеку (попечительство) над совершеннолетними лицами, признанными в установленном законом порядке недееспособными (ограниченно дееспособными)».

2.2. Государственная услуга предоставляется Комитетом.

При предоставлении государственной услуги Комитет взаимодействует с:

Территориальным отделом Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ставропольскому краю в Невинномысске;

Информационным центром Главного Управления министерства внутренних дел Российской Федерации по Ставропольскому краю;

Управлением Пенсионного фонда России Ставропольского края в городе Невинномысске;

Филиалом федерального государственного бюджетного учреждения «Федеральная кадастровая палата Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии» по Ставропольскому краю.

При предоставлении государственной услуги запрещается требовать от заявителей осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, представляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в [перечень](consultantplus://offline/ref=9ABA7D7B0FAEBB06C7742C2F6D563F9DEFBB73209F3743F3D857E41D735FE10356CC1BBD84AFFDC460921F5DxAM) услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, утвержденных постановлением правительства Ставропольского края от 24 июня 2011 г. № 250 – п «Об утверждении Перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами исполнительной власти Ставропольского края государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг»

2.3. Результатом предоставления государственной услуги является:

принятие решения о возможности гражданина быть опекуном (попечителем), которое является основанием для постановки его на учет в качестве гражданина, выразившего желание стать опекуном (попечителем);

принятие решения об отказе в назначении опекуна (попечителя), (о невозможности гражданина быть опекуном (попечителем), в форме заключения с указанием причин отказа и уведомлении заявителя о принятии такого решения.

2.4. Срок предоставления государственной услуги

2.4.1. Максимальный срок предоставления государственной услуги не более 37 дней с момента регистрации заявления и документами заявителя.

2.4.2. Срок предоставления услуги исчисляется в календарных днях со дня принятия заявления и документов, указанных в пункте 2.6 настоящего административного регламента, необходимых для предоставления государственной услуги.

2.4.3. Возможность приостановления предоставления государственной услуги законодательством Российской Федерации и Ставропольского края не предусмотрена.

2.4.4. Время ожидания заявителя в очереди при подаче документов для получения государственной услуги не должно превышать 15 минут.

2.4.5. Государственная услуга считается предоставленной с момента выдачи ее результата либо истечения срока, предусмотренного подпунктом 2.4.1 настоящего административного регламента, административным условием является уведомление заявителя о результате государственной услуги и условиях его получения.

2.5. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации от 12 декабря 2003 г. (от 25.12.1993 г. № 237 газета «Российская газета»);

Гражданским кодексом Российской Федерации (часть первая) от 30 ноября 1994г., (от 15.12.1994 г. № 32, ст. 3301 сборник «Собрание законодательства Российской Федерации, от 08.12.1994 г. № 238-239 газета «Российская газета»);

Семейным кодексом Российской Федерации от 29 декабря 1995 г. № 223-ФЗ;

Федеральным законом от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (от 06.10.2003 г. № 40 ст. 3822 сборник «Собрание законодательства Российской Федерации», от 08.10.2003 г. № 186 газета «Парламентская газета», от 08.10.2003 г. № 202 газета «Российская газета»);

Федеральным законом от 24 апреля 2008 г. № 48-ФЗ «Об опеке и попечительстве» (от 28.04.2008 г. № 17, ст. 1755 сборник «Собрание законодательства Российской Федерации», от 30.04.2008 г. № 94 газета «Российская газета», от 07.05.2008 г. № 31-32 газета «Парламентская газета»);

Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральным законом от 06 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;

Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. № 181 – ФЗ «О социальной защите инвалидов Российской Федерации»;

Законом Российской Федерации от 02 июля 1992 г. № 3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании» (от 20.08.1992 г. № 33 ст. 1913 сборник «Ведомости СНД и ВС РФ»);

постановлением Правительства Российской Федерации от 18 мая 2009 г. № 423 «об отдельных вопросах осуществления опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних граждан»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2010 г. № 927 «Об отдельных вопросах осуществления опеки и попечительства в отношении совершеннолетних недееспособных или не полностью дееспособных граждан» (от 29.11.2010 г. № 48 ст. 6401 сборник "Собрание законодательства Российской Федерации»);

постановление Правительства Российской Федерации от 25 августа 2012 г. № 852 «Об утверждении правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг»;

Законом Ставропольского края от 02 марта 2005 г. № 12-кз «О местном самоуправлении в Ставропольском крае» (от 05.03.2005 № 46 газета «Ставропольская правда», от 30.03.2005 г. № 6 ст. 4346 «Сборник законов и других правовых актов Ставропольского края»);

Законом Ставропольского края от 28 декабря 2007 г. № 89-кз «Об организации и осуществлении деятельности по опеке и попечительству» (от 04.01.2008 г. № 1-2 газета «Ставропольская правда», от 15.03.2008 г. № 7 ст. 7010 «Сборник законов и других правовых актов Ставропольского края»);

Законом Ставропольского края от 28 февраля 2008 г. № 10-кз «О наделении органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов в Ставропольском крае отдельными государственными полномочиями Ставропольского края по организации и осуществлению деятельности по опеке и попечительству» (от 04.03.2008 г. № 44-46 газета «Ставропольская правда», от 25.04.2008 г. № 11 ст. 7134 «Сборник законов и других правовых актов Ставропольского края»;

постановлением Правительства Ставропольского края от 25 июля 2011 г. № 295-п «Об утверждении Порядка разработки и утверждения органами исполнительной власти Ставропольского края административных регламентов предоставления государственных услуг, Порядка разработки и утверждения органами исполнительной власти Ставропольского края административных регламентов исполнения государственных контрольных (надзорных) функций и Порядка проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг и проектов административных регламентов исполнения государственных контрольных (надзорных) функций».

положением о министерстве здравоохранения Ставропольского края, утвержденным постановлением Губернатора Ставропольского края от 16 августа 2012 года № 564 (редакция от 30.07.2014 г., «Ставропольская правда» №217-218, 29.08.2012 г.).

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

2.6.1. В случае, если для предоставления государственной услуги необходимо представление документов и информации об ином лице, не являющимся заявителем, при обращении за получением государственной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие наличие согласия указанных лиц или их законных представителей на обработку персональных данных указанных лиц, а также полномочие заявителя действовать от имени указанных лиц или их законных представителей при передаче персональных данных указанных лиц в орган или организацию (Согласие на обработку персональных данных членов семьи - приложение № 2 к настоящему административному регламенту). Указанные документы могут быть представлены в том числе в форме электронного документа. Действие настоящей части не распространяется на лиц, признанных в установленном порядке безвестно отсутствующими.

2.6.2. Заявитель для предоставления государственной услуги предоставляет:

заявление о назначении опекуном, поданное в форме документа на бумажном носителе либо в форме электронного документа в соответствии с требованиями постановления Правительства Российской Федерации от 7 июля 2011 г. № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов» (приложение № 3 к настоящему административному регламенту);

справка с места работы с указанием должности и размера средней заработной платы за последние 12 месяцев, а для граждан, не состоящих в трудовых отношениях, - иной документ, подтверждающий доходы (для пенсионеров – копии пенсионного удостоверения, справки из территориального органа Пенсионного фонда Российской Федерации или иного органа, осуществляющего пенсионное обеспечение);

медицинское заключение о состоянии здоровья по результатам освидетельствования гражданина, выразившего желание стать опекуном, выданное в порядке, устанавливаемом министерством здравоохранения Российской Федерации;

копия свидетельства о браке (если гражданин, выразивший желание стать опекуном, состоит в браке);

письменное согласие совершеннолетних членов семьи с учетом мнения детей, достигших 10-летнего возраста, проживающих совместно с гражданином, выразившим желание стать опекуном, на совместное проживание совершеннолетнего подопечного с опекуном (в случае принятия решения опекуном о совместном проживании совершеннолетнего подопечного с семьей опекуна);

документ о прохождении гражданином, выразившим желание стать опекуном, подготовки в порядке, установленном правилами подбора, учета и подготовки граждан, выразивших желание стать опекунами или попечителями совершеннолетних недееспособных или не полностью дееспособных граждан (при наличии);

автобиография.

Для законных представителей доверенность.

Гражданин, выразивший желание стать опекуном (попечителем) при подаче заявления о назначении опекуном (попечителем) должен предъявить паспорт или иной документ, удостоверяющий личность.

На совершеннолетнего недееспособного или не полностью дееспособного гражданина в личном деле должны иметься следующие документы:

копия паспорта либо иной документ, удостоверяющий личность;

копия решения суда об ограничении совершеннолетнего гражданина в недееспособности или копия решения суда о признании совершеннолетнего гражданина недееспособным;

медицинские документы;

правоустанавливающие документы на жилое помещение и иное недвижимое имущество (свидетельство о государственной регистрации права собственности, договор социального найма жилого помещения, ордер) – при наличии;

полис обязательного медицинского страхования (при наличии);

пенсионное удостоверение, страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования (при наличии);

справка (установленного образца) об инвалидности совершеннолетнего подопечного, индивидуальная программа его реабилитации, выданные учреждением медико-социальной экспертизы (при наличии);

договоры об использовании жилых помещений, принадлежащих совершеннолетнему подопечному на праве собственности (при наличии);

договоры об открытии на имя совершеннолетнего подопечного счетов в кредитных организациях (при наличии);

документы, содержащие сведения о наличии и месте жительства (месте нахождения) близких родственников (при наличии).

В целях назначения опекуном гражданина, выразившего желание стать опекуном, или постановки его на учет Комитетом в течение 7 дней со дня предоставления документов, предусмотренных подпунктом 2.6.2 настоящего административного регламента, производит обследование условий его жизни, в ходе которого определяется отсутствие установленных Гражданским кодексом Российской Федерации обстоятельств, препятствующих назначению его опекуном.

Результаты обследования указываются в акте об обследовании.

Акт об обследовании оформляется в течение 3 дней со дня проведения обследования условий жизни гражданина, выразившего желание стать опекуном, подписывается проводившими должностными лицами Комитета проверку и утверждается председателем Комитета.

Акт об обследовании оформляется в 2 экземплярах, один из которых направляется гражданину, выразившему желание стать опекуном, в течение 3 дней со дня утверждения акта обследования, второй хранится в Комитете.

Акт об обследовании может быть оспорен гражданином, выразившим желание стать опекуном, в судебном порядке.

Не допускается истребование от лиц, желающих установить опеку (попечительство) дополнительных документов, кроме указанных в подпункте 2.6.2. настоящего административного регламента.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края для предоставления государственной услуги, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении иных организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги и предоставляются в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

С целью предоставления государственной услуги Комитет запрашивает и получает в рамках межведомственного информационного взаимодействия следующие документы:

1) справка «О соответствии (несоответствии) жилого помещения государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам» из территориального отдела Управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ставропольскому краю в городе Невинномысске;

2) справка «Об отсутствии сведений о судимости (серия А)» из информационного центра Главного Управления министерства внутренних дел Российской Федерации по Ставропольскому краю;

3) справка «О наличии неснятой или непогашенной судимости (серия Б)» из информационного центра Главного Управления министерства внутренних дел Российской Федерации по Ставропольскому краю;

4) выписка из Единого государственного реестра прав на недвижимое имущество и сделок с ним о наличии или отсутствии недвижимого имущества недееспособного (ограниченно дееспособного) гражданина;

5) справка «О выплаченных суммах» из управления Пенсионного фонда Российской Федерации Ставропольского края в городе Невинномысске.

Прилагаемые документы должны быть надлежащим образом оформлены и содержать все установленные для них реквизиты: наименование и адрес организации, выдавшей документ, подпись уполномоченного лица, печать организации, выдавшей документ, дату выдачи документа, номер и серию (если есть) документа, срок действия документа. Документы не должны иметь серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание; в документах фамилии, имена, отчества граждан должны быть указаны полностью.

Заявления и прилагаемые документы должны быть четко и разборчиво написаны, в тексте документов не допускаются подчистки, приписки, наличие зачеркнутых слов, нерасшифрованные сокращения, исправления, за исключением исправлений, скрепленных печатью и заверенных подписью уполномоченного лица. Исполнение документов карандашом не допускается.

При предоставлении государственной услуги запрещается требовать от гражданина, желающего установить опеку (попечительство), осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, за исключением получения услуг, включенных в [Перечень](consultantplus://offline/main?base=RLAW077;n=37705;fld=134;dst=100013) услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами исполнительной власти Ставропольского края государственных услуг, утвержденный постановлением правительства Ставропольского края от 24 июня 2011 г. № 250 – п «Об утверждении Перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами исполнительной власти Ставропольского края государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг».

Документы, указанные в настоящем пункте заявитель вправе представить лично.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

Основания для отказа в предоставлении информации отсутствуют.

Основанием для отказа в приеме документов должностным лицом Комитета, МФЦ для получения государственной услуги является:

заявителем представлен неполный пакет документов, указанных в пункте 2.6. настоящего административного регламента;

несоответствие содержания или оформления документов, представляемых гражданином, требованиям, указанных в пункте 2.6. настоящего административного регламента;

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа (прекращения) в предоставлении государственной услуги

Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги Комитетом, МФЦ является несоответствие заявителя требованиям, указанных в пункте 1.2. настоящего административного регламента.

Основанием для прекращения предоставления государственной услуги должностным лицом Комитета, МФЦ является:

смерть недееспособного (не полностью дееспособного) гражданина;

смерть заявителя;

помещение недееспособного (не полностью дееспособного) гражданина в психоневрологический интернат на постоянное место жительства;

наличие заболевания у заявителя, в связи с которым он не может по состоянию здоровья осуществлять обязанности опекуна (попечителя);

наличие у заявителя судимости за умышленное преступление против жизни и здоровья граждан.

2.10. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы за предоставление государственной услуги

Государственная пошлина и иная плата за предоставление государственной услуги не взимаются.

2.11. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, включая информацию о методиках расчета размера такой платы отсутствуют.

2.12. Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов на предоставление государственной услуги, при получении документов, при необходимости получения консультации не должно превышать 15 минут.

Максимальное время приема заявителя должностными лицами Комитета составляет 15 минут.

Максимальное время при получении результата предоставления государственной услуги в Комитете не более 15 минут.

2.13. Срок и порядок регистрации заявления о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме.

Срок регистрации заявления о предоставлении государственной услуги не может превышать 15 минут.

Заявление о предоставлении государственной услуги регистрируется посредством внесения в журнал регистраций приема граждан.

2.14. Требования к помещению Комитета, МФЦ к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации и социальной защите инвалидов.

2.14.1. Здание, в котором расположен Комитет, оборудовано входом для свободного доступа заявителей в помещение, обеспечено беспрепятственным доступом для лиц с ограниченными возможностями.

Вход в здание, где расположен Комитет, оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании и графике работы Комитета;

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы должностных лиц Комитета.

Места ожидания в очереди на представление или получение документов оборудованы столами и стульями и обеспечиваются бумагой и письменными принадлежностями (для записи информации, написания заявлений). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 5 мест.

Помещения для оказания государственной услуги соответствуют санитарно-эпидемиологическим правилам, правилам противопожарной безопасности, безопасности труда.

Прием заявителей осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении, оборудованном информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета, фамилии, имени отчества должностного лица Комитета, режима работы.

Каждое рабочее место должностных лиц Комитета оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным ресурсам, печатающим и копирующим устройствам.

Помещения МФЦ должны соответствовать требованиям, предъявляемым к зданию (помещению) МФЦ, установленным постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, в том числе помещения МФЦ, места ожидания и приема заявлений, информация о порядке предоставления государственной услуги должны отвечать условиям доступности для инвалидов, установленных Порядком обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 июля 2015 г. № 527н.

2.14.2. На информационных стендах в местах ожидания размещается следующая информация:

местонахождение, график приема граждан по вопросам предоставления государственных услуг, номера телефонов, адрес официального сайта и электронной почты в информационно-телекоммуникационной сети Интернет Комитета;

информация о размещении должностных лиц Комитета;

перечень государственных услуг, оказываемых Комитетом;

перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и требования, предъявленные к документам;

сроки предоставления государственной услуги.

Полная версия текста настоящего административного регламента с приложениями и извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги, размещаются на официальном портале Комитета в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» Ставропольского края: [http://26.gosuslugi.ru /](http://26.gosuslugi.ru/pgu/)

2.14.3. В соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов, инвалидам обеспечиваются:

условия для беспрепятственного доступа к зданию Комитета, а также для беспрепятственного пользования средствами связи и информации;

возможность самостоятельного передвижения по территории Комитета, а также входа и выхода из Комитета, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к Комитету, и к услугам с учетом их ограниченной жизнедеятельности;

оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

2.15. Показатели доступности и качества услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

Своевременность:

- процент (доля) случаев предоставления услуги в установленный срок с момента подачи документов - 100%;

- процент (доля) потребителей, ожидающих получения услуги в очереди не более 30 минут - 100%.

Качество:

- процент (доля) потребителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги - 95 %.

Доступность:

- процент (доля) потребителей, удовлетворенных качеством и информацией о порядке предоставления услуги - 100%;

- процент (доля) услуг, информация о которых доступна через Интернет - 90%.

Вежливость:

- процент (доля) потребителей, удовлетворенных вежливостью персонала - 95%.

Процесс обжалования:

- процент (доля) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей по данному виду услуг - 2%;

- процент (доля) обоснованных жалоб, рассмотренных и удовлетворенных в установленный срок - 100%;

- процент (доля) потребителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования - 100%;

- процент (доля) потребителей, удовлетворенных сроками обжалования - 90%.

2.16. При предоставлении государственной услуги через МФЦ заявитель представляет документы, предусмотренные пунктом 2.6 настоящего административного регламента, оператору МФЦ.

Оператор МФЦ осуществляет электронное взаимодействие с должностным лицом Комитета, ответственным за регистрацию документов с использованием защищенной информационно-телекоммуникационной сети.

В ходе электронного взаимодействия между оператором МФЦ и должностным лицом Комитета, ответственным за регистрацию документов, осуществляется передача в Комитет документов, предусмотренных пунктом [2.6](consultantplus://offline/ref=D4124C35540256E9A842162E56EE8A5CFE2BC93768425AAD1E876A2332A5FEA8FF75EA2FE8D422E9E719A4UBJEH) настоящего административного регламента.

При предоставлении государственной услуги с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) и государственную информационную систему Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» (www.26gosuslugi.ru) обеспечивается возможность заявителя:

получать информацию о порядке предоставления государственной услуги и сведения о ходе предоставления государственной услуги;

представлять документы, необходимые для предоставления государственной услуги, в порядке, установленном [постановлением](consultantplus://offline/ref=D4124C35540256E9A84208234082D456F821913E694F56F247D8317E65UAJCH) Правительства Российской Федерации от 7 июля 2011 г. № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов».

Блок-схема предоставления государственной услуги приводится в приложении 1 к настоящему административному регламенту

3. «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах»

3.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

Предоставление в установленном порядке информации заявителю и обеспечение доступа заявителя к сведениям о государственной услуге.

Прием и регистрация заявлений, прием документов от лиц, желающих установить опеку (попечительство) над совершеннолетними лицами, признанными в установленном законом порядке недееспособными (ограниченно дееспособными).

Формирование запросов в рамках межведомственного взаимодействия.

Формирование личного дела.

Экспертиза представленных документов.

Определение права заявителя на предоставление государственной услуги.

Рассмотрение заявления и принятие решения об установлении опеки (попечительства) либо об отказе в установлении опеки (попечительства).

Принятие решения о возможности или о невозможности гражданина быть опекуном (попечителем) и уведомление заявителя о принятии данного решения.

3.2. Предоставление информации по вопросам предоставления государственной услуги

Основанием для предоставления административной процедуры является обращение гражданина, выразившего желание установить опеку (попечительство) над совершеннолетними лицами, признанными в установленном законом порядке недееспособными (ограниченно дееспособными) в Комитет, МФЦ.

Предоставление информации по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется должностным лицом Комитета, МФЦ.

Срок предоставления информации по вопросам предоставления государственной услуги не превышает 15 минут на одного заявителя.

Результатом административной процедуры является предоставление информации гражданину, выразившему желание установить опеку (попечительство) над совершеннолетними лицами, признанными в установленном законом порядке недееспособными (ограниченно дееспособными), в устном либо в письменном виде.

3.2.1. Прием, регистрация и рассмотрение документов гражданина, выразившего желание установить опеку (попечительство) над совершеннолетними лицами, признанными в установленном законом порядке недееспособными (ограниченно дееспособными).

Основанием для начала административной процедуры является прием от заявителя должностным лицом Комитета, МФЦ заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, указанных в пункте 2.6. настоящего административного регламента.

Прием заявлений и документов осуществляется должностным лицом Комитета, МФЦ.

Должностное лицо Комитета, МФЦ ответственное за прием документов, проводит проверку представленных документов на предмет соответствия их установленным законодательством требованиям и производит регистрацию заявления с приложением пакета документов, необходимого для оказания государственной услуги, в журнале регистрации заявлений и обращений граждан.

Общий максимальный срок приема документов от заявителей и (или) их законных представителей не может превышать 15 минут.

При рассмотрении заявления и принятии решения об установлении опеки (попечительства) выявления фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям, указанным в настоящем административном регламенте, должностное лицо Комитета, МФЦ ответственное за прием заявления и документов, уведомляет заявителя в устной или письменной форме для ответа письмом или по электронной почте, о наличии препятствий для рассмотрения вопроса, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению.

Административная процедура заканчивается для заявителя сдачей пакета документов должностному лицу Комитета, МФЦ если пакет документов собран полностью, то есть в нем имеются все документы, необходимые для предоставления государственной услуги.

Поступившие и зарегистрированные заявления с полным пакетом документов предоставляются должностным лицом Комитета, МФЦ на заседание комиссии по опеке и попечительству администрации города Невинномысска (далее – Опекунский совет) для рассмотрения в установленном порядке.

3.2.2. Формирование запросов в рамках межведомственного взаимодействия

Основанием для начала административной процедуры в рамках межведомственного взаимодействия является поступление документов, указанных в подпункте 2.6.2. настоящего административного регламента.

Должностное лицо Комитета ответственное за истребование документов в рамках межведомственного взаимодействия течение двух дней организует работу по формированию запросов в адрес органов и организаций, указанных в пункте 2.7 настоящего административного регламента, и направляет следующие межведомственные запросы:

о наличии (отсутствии) у заявителя за умышленное преступление против жизни и здоровья граждан – в информационный центр главного управления министерства внутренних дел Российской Федерации по Ставропольскому краю;

о соответствии жилых помещений санитарным и техническим правилам и нормам – в территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ставропольскому краю в городе Невинномысске;

выписка из домовой (поквартирной) книги с места жительства или иной документ, подтверждающий право пользования жилым помещением либо право собственности на жилое помещение, и копия финансового лицевого счета с места жительства – в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Ставропольскому краю (Единый государственный реестр прав на недвижимое имущество и сделок с ним);

о наличии прав на недвижимое имущество и сделок с ним о правах отдельного лица на имевшиеся (имеющиеся) у него объекты недвижимого имуществ – в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Ставропольскому краю, Единый государственный реестр прав на недвижимое имущество и сделок с ним;

о размере пенсии – в управление Пенсионного фонда Российской Федерации по Ставропольскому краю городе Невинномысске.

Срок получения документов в рамках межведомственного взаимодействия не может превышать 14 рабочих дней*.*

3.2.3. В случае самостоятельного представления заявителем документов, предусмотренных пунктом 2.7. настоящего административного регламента, межведомственные запросы в информационный центр главного управления министерства внутренних дел Российской Федерации по Ставропольскому краю, территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ставропольскому краю в городе Невинномысске, в управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Ставропольскому краю, Единый государственный реестр прав на недвижимое имущество и сделок с ним, в управление Пенсионного фонда Российской Федерации по Ставропольскому краю не направляются.

3.2.4. Максимальное время выполнения административной процедуры по формированию и направлению межведомственного запроса составляет три рабочих дня со дня регистрации документов, предусмотренных пунктом 2.6. настоящего административного регламента.

3.2.5. Результатом выполнения административной процедуры является формирование и направление межведомственных запросов в информационный центр главного управление министерства внутренних дел Российской Федерации Ставропольского края, территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ставропольскому краю в городе Невинномысске, в управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Ставропольскому краю, Единый государственный реестр прав на недвижимое имущество и сделок с ним, в управление Пенсионного фонда Российской Федерации по Ставропольскому краю в городе Невинномысске.

3.2.6. Способом фиксации результата административной процедуры является электронная форма, которая формируется и направляется по системе электронного почтового сервиса гарантированной доставки с применением средств криптографической защиты информации и электронной подписи председателя Комитета.

При отсутствии технической возможности направления межведомственного запроса с использованием системы электронного почтового сервиса гарантированной доставки межведомственный запрос формируется на бумажном носителе в соответствии с требованиями пунктов 1-6 и 8 части 1 статьи 7 п.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и направляется в информационный центр главного управления министерства внутренних дел Российской Федерации Ставропольского края, территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ставропольскому краю в городе Невинномысске, в управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Ставропольскому краю, Единый государственный реестр прав на недвижимое имущество и сделок с ним, в управление Пенсионного фонда Российской Федерации по Ставропольскому краю в городе Невинномысске по почте или курьером.

3.2.7. Проверка права заявителя на предоставление государственной услуги

Основанием для начала административной процедуры является принятие должностным лицом Комитета, МФЦ заявления от заявителя с прилагаемым пакетом документов указанных в пункте 2.6. и пункте 2.7. настоящего административного регламента.

Должностное лицо Комитета, МФЦ устанавливает принадлежность заявителя к категории граждан, имеющих право на получение государственной услуги в соответствии с настоящим административным регламентом.

При подтверждении права заявителя на получение государственной услуги должностное лицо Комитета, МФЦ передает сформированное личное дело на рассмотрение «Опекунского совета». В случае отказа в получении государственной услуги, заявителю выдается решение об отказе в предоставлении государственной услуги и государственная услуга не предоставляется (приложение № 5 к настоящему административному регламенту).

Максимальный срок исполнения указанной административной процедуры - 15 рабочих дней.

Результатом административной процедуры является выдача заявителю заключения о возможности (невозможности) быть кандидатом в опекуны (попечители).

3.2.8. Рассмотрение заявления и принятие решения об установлении опеки (попечительства) либо об отказе в установлении опеки (попечительства)

Основанием для начала административной процедуры является передача должностным лицом Комитета заявления с заключением о возможности быть опекуном (попечителем) и со сформированным личным делом на заседание «Опекунского совета».

Принятые заявления и документы рассматриваются на заседании «Опекунского совета», состав которой утверждается приказом председателя Комитета и положением о «Опекунском совете».

Результатом административной процедуры является принятие решения «Опекунского совета» о возможности (невозможности) заявителя быть кандидатом в опекуны (попечители).

Решение изготавливается в полном объеме в срок, не превышающий 5 рабочих дней со дня рассмотрения заявления на заседании «Опекунского совета».

Контроль за процедурой осуществляет председатель «Опекунского совета».

3.2.9. Выдача заявителю постановления администрации города Невинномысска Ставропольского края об установлении опеки (попечительства), (далее - постановление)

Основанием для выдачи постановления является принятие «Опекунским советом» соответствующего решения.

Ответственным за выдачу заявителю постановления является должностное лицо Комитета.

Решение «Опекунского совета» оформляется в форме постановления (приложение № 6 к настоящему административному регламенту), либо выпиской из решения «Опекунского совета» об отказе в установлении опеки (попечительства),(приложение № 7 к настоящему административному регламенту).

Постановление передается заявителю в течение 3 рабочих дней с момента изготовления.

Результатом административной процедуры является выдача постановления, либо выдачей выписки из решения «Опекунского совета» об отказе в установлении опеки (попечительства).

Контроль за административной процедурой осуществляет председатель «Опекунского совета».

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края, муниципальных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий ответственных должностных лиц Комитета, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, и принятием решений должностными лицами Комитета осуществляется председателем Комитета либо лицом, его замещающим, путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящего административного регламента, нормативных правовых актов Российской Федерации, Ставропольского края, регулирующих предоставление государственной услуги.

Текущий контроль за соблюдением специалистами МФЦ последовательности действий, установленных административным регламентом, и иными нормативными правовыми актами, устанавливающими требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется должностным лицом МФЦ, в компетенцию которого входит осуществление текущего контроля за деятельностью специалистов МФЦ ежедневно.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц Комитета по предоставлению государственной услуги.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных должностных лиц Комитета к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются на основании муниципальных нормативных правовых актов.

Проверки проводятся плановые и внеплановые. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также проводится по конкретному обращению заявителя.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги формируется комиссия, в состав которой могут включаться должностные лица администрации, представители структурных подразделений администрации города Невинномысска Ставропольского края.

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

4.3. Должностные лица Комитета, ответственные за осуществление административных процедур, указанных настоящим административным регламентом, несут персональную ответственность за полноту и качество осуществления административных процедур.

В случае допущенных нарушений виновные должностные лица Комитета привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется:

органами государственной власти;

иными органами, в установленном законом порядке.

Контроль за полнотой и качеством предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края и муниципальными правовыми актами.

Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением государственной услуги осуществляется путем запроса соответствующей информации при условии, что она не является конфиденциальной. Граждане, их объединения и организации, в случае выявления фактов нарушения порядка предоставления государственной услуги или ненадлежащего исполнения настоящего административного регламента вправе обратиться с жалобой в министерство здравоохранения Ставропольского края.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) органа местного самоуправления,

а также должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. Заявитель может обратиться с жалобой на решения и действия (бездействие) Комитета, должностных лиц комитета участвующих в предоставлении государственной услуги (далее - жалоба), в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Жалоба может быть подана заявителем или его уполномоченным представителем в письменной форме, на русском языке на бумажном носителе почтовым отправлением либо в электронном виде, а также при личном приеме заявителя или его уполномоченного представителя:

на имя Губернатора Ставропольского края, в случае если обжалуются решения председателя Комитета;

в Комитет, в случае если обжалуются решения и действия (бездействие) Комитета, должностных лиц Комитета;

через МФЦ, который обеспечивает ее передачу в Комитет, а в случае подачи жалобы на имя Губернатора Ставропольского края в аппарат Правительства Ставропольского края.

5.3. Предметом досудебного (внесудебного) порядка обжалования являются решения и действия (бездействие), осуществляемые должностным лицом в ходе предоставления государственной услуги на основании настоящего административного регламента.

5.4. Жалоба должна содержать:

наименование Комитета, либо фамилию, имя отчество (при наличии) и должность должностного лица, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

фамилию, имя, отчество (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, за исключением случая, когда жалоба подается способом, предусмотренным подпунктом 5.7.1. настоящего административного регламента;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Комитета, должностного лица;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением, действием (бездействием) Комитета, должностного лица. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, представляются: документ, удостоверяющий его личность, и документ, подтверждающий его полномочия на осуществление действий от имени заявителя, оформленный в соответствии с законодательством Российской Федерации. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.6. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы в Комитет.

5.7. Заявитель может подать жалобу:

1) в письменной форме:

лично или через уполномоченного представителя при наличии у него доверенности (условие о наличии доверенности не распространяется на работников заявителя) в Комитет;

путем направления почтовых отправлений в Комитет;

2) при личном приеме.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации;

3) в электронном виде с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальный информационный интернет-портал органов государственной власти Ставропольского края, электронный почтовый адрес Комитета trud@nevadm.ru, в федеральную государственную информационную систему "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" www.gosuslugi.ru и государственную информационную систему Ставропольского края "Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края" www.26gosuslugi.ru (в личные кабинеты пользователей).

Жалоба в электронном виде подается заявителем на имя Губернатора Ставропольского края посредством использования официального сайта Губернатора Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.gubernator.stavkray.ru.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в [абзаце шестом пункта 5.4](#Par18) настоящего административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов в соответствии с [постановлением](consultantplus://offline/ref=BA458A2F27D317180BFC9B47E02C4366FEE9998D323986A4CA91CB5648n9G1J) Правительства Российской Федерации от 7 июля 2011 г. №553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов», при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется;

4) через МФЦ - в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

5) по телефону, по следующему номеру: (86554) 6-10-64.

Время приема жалоб: понедельник - пятница с 9-00 до 18-00, перерыв с 13.00 до 14.00; суббота, воскресенье - выходные дни.

5.7.1. Жалоба в электронном виде также может быть подана заявителю посредством использования портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий), совершенных при предоставлении государственных услуг Комитетом.

5.8. Жалоба, поступившая в Комитет, в письменной форме на бумажном носителе подлежит регистрации в течение 1 рабочего дня со дня ее поступления.

Жалобе присваивается регистрационный номер в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) Комитета, его должностных лиц (далее - журнал учета жалоб). Форма и порядок ведения журнала учета жалоб определяются Комитетом.

Жалоба рассматривается председателем Комитета, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Комитета, должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.9. При поступлении жалобы в Комитет с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на электронный почтовый адрес Комитета trud@nevadm.ru должностное лицо Комитета, ответственное за работу с электронной почтой, в день поступления жалобы в форме электронного документа распечатывает ее на бумажный носитель и передает должностному лицу Комитета, ответственному за регистрацию жалоб, для ее регистрации.

5.10. Регистрация жалоб, направленных в электронном виде с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (www.gosuslugi.ru), осуществляется в порядке, определенном Правительством Российской Федерации.

Регистрация жалоб, направленных в электронном виде с использованием государственной информационной системы Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» www.26gosuslugi.ru, осуществляется в порядке, определенном Правительством Ставропольского края.

5.11. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ, который обеспечивает ее передачу в Комитет.

Жалоба передается в Комитет, в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и Комитетом, но не позднее рабочего дня, следующего за рабочим днем, в который поступила жалоба.

В аппарат Правительства Ставропольского края жалоба передается МФЦ не позднее рабочего дня, следующего за рабочим днем, в который поступила жалоба в МФЦ.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги МФЦ рассматривается Комитетом в соответствии с настоящим административным регламентом.

При этом срок рассмотрения жалобы на нарушение порядка предоставления государственной услуги многофункциональным центром исчисляется со дня регистрации жалобы в Комитете.

5.12. Должностное лицо Комитета, ответственное за регистрацию жалоб:

в день регистрации жалобы передает ее уполномоченному должностному лицу;

при установлении оснований, предусмотренных настоящим административным регламентом, когда ответ на жалобу заявителю не дается, в письменной форме информирует заявителя или его уполномоченного представителя об оставлении жалобы без ответа с указанием причины.

5.13. В случае если поданная заявителем или его уполномоченным представителем жалоба не входит в компетенцию рассмотрения Комитета, Комитет в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляют жалобу в орган исполнительной власти Ставропольского края, должностному лицу, уполномоченным на ее рассмотрение, и одновременно в письменной форме информирует заявителя или его уполномоченного представителя о перенаправлении его жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе исполнительной власти Ставропольского края, уполномоченном на ее рассмотрение.

5.14 Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

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

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги; требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края для предоставления государственной услуги, у заявителя;

отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края;

требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края;

отказ Комитета, должностного лица, участвовавшего в предоставлении государственной услуги, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.16. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления уполномоченное должностное лицо незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.17. Места приема жалоб должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы должностных лиц Комитета, оборудуются стульями, кресельными секциями или скамьями (банкетками).

Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Комитета, а также должностных лиц, осуществляется посредством размещения такой информации в холле Комитета на информационных стендах, в месте предоставления государственной услуги, на официальном сайте Комитета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" www.gosuslugi.ru и в государственной информационной системе Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» www.26gosuslugi.ru.

Должностные лица Комитета, участвовавшего в предоставлении государственной услуги, осуществляют консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Комитета, а также должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

Комитетом осуществляется заключение соглашения о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

5.18. По результатам досудебного (внесудебного) обжалования Комитет принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, 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 и Ставропольского края, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

5.19. По результатам рассмотрения жалобы заявителю направляется письменный мотивированный ответ не позднее дня, следующего за днем принятия решения.

В случае если жалоба была подана способом, предусмотренным подпунктом 5.7.1 настоящего административного регламента, ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется посредством использования системы досудебного обжалования.

5.20. При удовлетворении жалобы Комитет принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, в течение 5 рабочих дней со дня принятия такого решения.

5.21. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указывается:

наименование Комитета, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.22. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается председателем Комитета.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее рабочего дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью председателя Комитета.

5.23. Председатель Комитета отказывает в удовлетворении жалобы, если жалоба признана необоснованной.

5.24. Председатель Комитета уведомляет заявителя, направившего обращение, в следующих случаях:

при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, и в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

в случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

в случае если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, председатель Комитета принимает решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.25. В случае если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, - заявитель, направивший жалобу, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации уведомляется в письменной форме о невозможности дать ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.26. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу в Комитет.

5.27. В случае удовлетворения жалобы к виновным должностным лицам, ответственным за решения и действия (бездействие), осуществляемые (принятые) в ходе предоставления государственной услуги, применяются установленные законодательством Российской Федерации, Ставропольского края меры ответственности.

5.28. Споры, связанные с решениями и действиями (бездействием) должностных лиц, осуществляемыми (принимаемыми) в ходе предоставления государственной услуги, разрешаются в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Обжалование производится в сроки и по правилам подведомственности и подсудности, установленным процессуальным законодательством Российской Федерации.

Первый заместитель главы

администрации города Невинномысска В.Э. Соколюк

Приложение визируют:

Председатель комитета

по труду и социальной поддержке населения

администрации города Невинномысска Н.И. Морозова

Первый заместитель главы

администрации города Невинномысска Т.А. Олешкевич

Начальник правового управления

администрации города Невинномысска Ю.Н. Роденкова