

Администрация Терского района

Постановление

24.04.2015

п.г.т. Умба

№ 166

Об утверждении административного регламента муниципального образования Терский район по предоставлению государственной услуги по переданным полномочиям «Освобождение опекуна (попечителя) от исполнения возложенных на него обязанностей»

В целях совершенствования работы по предоставлению муниципальных услуг и исполнению муниципальных функций, в соответствии с Федеральным законом от 27.06.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлениями администрации Терского района от 02.05.2012 № 261 «Об утверждении Реестра муниципальных услуг муниципального образования Терский район» (с изменениями и дополнениями) и от 22.05.2012 № 299 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, осуществляемых по обращениям заявителей» (с изменениями и дополнениями)

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент муниципального образования Терский район по предоставлению государственной услуги по переданным полномочиям «Освобождение опекуна (попечителя) от исполнения возложенных на него обязанностей».
2. Постановление подлежит обнародованию и размещению на официальном сайте Терского района.
3. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования Терский район Терещука Ф.Ф.

И.о. главы муниципального образования
Терский район



А.Г. Сверчков
А.Г. Сверчков

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
муниципального образования Терский район по предоставлению государственной услуги
по переданным полномочиям «Освобождение опекуна (попечителя) от исполнения
возложенных на него обязанностей»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент регулирует порядок предоставления государственной услуги по переданным полномочиям «Освобождение опекуна (попечителя) от исполнения возложенных на него обязанностей» (далее – государственная услуга).

Административный регламент разработан с целью повышения качества и доступности государственной услуги, создания комфортных условий для её получателей и определяет сроки и последовательность действий при предоставлении государственной услуги.

1.2. Описание заявителей

Заявителями на предоставление государственной услуги (далее - Заявители) являются опекуны (попечители) несовершеннолетних граждан.

1.3. Порядок информирования о порядке предоставления государственной услуги

1.3.1. Информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляет консультант по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних отдела образования администрации Терского района (далее – Консультант, Отдел, Администрация соответственно).

1.3.2. Сведения о месте нахождения, справочных телефонах, адресе электронной почты, почтовом адресе, графике работы Администрации, Отдела, Консультанта содержатся в Приложении №1 Административного регламента.

1.3.3. Информация о порядке предоставления государственной услуги предоставляется:

- путем предоставления консультаций исполнителями услуги при личном устном или письменном обращении Заявителя;
- путем размещения на Едином портале государственных и муниципальных услуг по адресу: <http://51.gosuslugi.ru>
- путем размещения на официальном интернет- сайте и Терского района по адресу: <http://terskyrayon.gov-murman.ru> .
- с использованием средств телефонной и почтовой связи, электронного информирования (электронная почта).

1.3.4. Консультации о порядке предоставления услуги предоставляются Заявителю при личном обращении к Консультанту, а также по телефону или электронной почте.

Продолжительность консультации определяется в зависимости от сложности вопроса, но не должна превышать 15 минут. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- процедуре предоставления услуги;
- перечню документов, необходимых для предоставления услуги, в том числе документов, которые Заявитель должен представить самостоятельно, и документов, которые Администрация получит в рамках межведомственного взаимодействия, если Заявитель не представит их по собственной инициативе;
- срокам приема и выдачи документов;

- порядку обжалования отказа в предоставлении услуги.

1.3.5. При осуществлении консультирования при личном обращении Консультант:

- представляется, называя наименование органа, должность, свою фамилию, имя, отчество;
- дает ответы на задаваемые посетителем вопросы;
- ведет разговор в вежливой и корректной форме, лаконично, по существу вопроса;
- информирует посетителя о невозможности предоставления сведений, если поставленные посетителем вопросы не входят в компетенцию Консультанта, и разъясняет ему право обратиться в орган, в компетенцию которого входят ответы на поставленные вопросы.

1.3.6. При ответе на телефонные звонки Консультант:

- представляется, называя наименование органа, должность, свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает собеседнику представиться;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно, лаконично дает ответ по существу вопроса.

Максимальное время телефонного разговора не должно превышать 15 минут.

1.3.7. При ответе на телефонные звонки и при устном обращении граждан Консультант дает ответ в пределах своей компетенции.

Если Консультант не может самостоятельно дать ответ на поставленный вопрос, либо подготовка ответа требует продолжительного времени, он обязан предложить Заявителю выбрать один из вариантов дальнейших действий:

- а) изложить суть обращения в письменной форме;
- б) обратиться в иное удобное для Заявителя время для консультации;
- в) получить необходимую консультацию в двухдневный срок по контактному телефону, указанному Заявителем.

1.3.8. При наличии письменного обращения Заявителю направляются письменные разъяснения.

1.3.9. Письменный ответ подписывает руководитель (глава муниципального образования Терский район) или иные уполномоченные ими должностные лица. Ответ должен содержать фамилию, инициалы и телефон исполнителя.

1.3.10. Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в печатных средствах массовой информации, размещения информации на стендах, официальном интернет сайте Терского района.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование государственной услуги

Освобождение опекуна (попечителя) от исполнения возложенных на него обязанностей.

2.2. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

Предоставление государственной услуги осуществляет Администрация Терского района (далее- Администрация) в лице Консультанта по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних отдела образования администрации Терского района (далее – Консультант).

2.3. Результат предоставления государственной услуги

Конечным результатом предоставления государственной услуги является:

- акт (постановление Администрации) об освобождении опекуна (попечителя) от исполнения возложенных на него обязанностей.

2.4. Сроки предоставления государственной услуги

2.4.1. Срок предоставления государственной услуги составляет не более 15 дней с даты поступления к Консультанту документов, указанных в п. 2.6. Административного регламента,

обязанность по предоставлению которых возложена на Заявителя, и регистрации заявления в Администрации.

2.4.2. Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов при личном обращении Заявителя для предоставления государственной услуги не должно превышать 15 минут.

2.4.3. Максимальное время ожидания в очереди при получении результатов предоставления государственной услуги, указанных в п. 2.3. Административного регламента, при личном обращении Заявителя не должно превышать 15 минут.

2.4.4. Время ожидания в очереди на приём к Консультанту для получения консультации не должно превышать 15 минут.

2.4.5. Приостановление предоставления государственной услуги не предусмотрено.

2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Семейным кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 06.10.1999 № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 24.04.2008 № 48-ФЗ «Об опеке и попечительстве»;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 18.05.2009 № 423 «Об отдельных вопросах осуществления опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних граждан»;
- 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»;
- Уставом муниципального образования Терский район.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

2.6.1. Для предоставления государственной услуги Заявитель предоставляет заявление согласно Приложению № 2 к Административному регламенту (далее – Заявление).

Кроме того, для предоставления государственной услуги необходимы следующие документ:

2.6.1.1. Документ, удостоверяющий личность Заявителя;

2.6.1.2. Выписка из решения органа опеки и попечительства об установлении над ребенком опеки (попечительства).

2.6.2. Заявление может быть представлено в форме электронного документа, порядок оформления которого определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и (или) Правительства Мурманской области, и направлено в Администрацию с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая Единый портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области.

2.6.3. Заявление должно содержать все сведения и информацию в соответствии с утвержденной формой.

2.6.4. Обязанность по предоставлению документа, указанного в пп.2.6.1.1. п.2.6.1. Административного регламента, возложена на Заявителя.

Документ, указанный в пп. 2.6.1.2. п. 2.6.1. Административного регламента, находится в распоряжении администрации Терского района и не является документом, обязанность по предоставлению которого возложена на Заявителя.

2.7. Перечень оснований для отказа в приёме документов и (или) отказа в предоставлении государственной услуги

2.7.1. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги являются:

- 1) текст Заявления не поддается прочтению;
- 2) не указаны: фамилия, имя, адрес Заявителя.

2.7.2. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

- непредоставление Заявителем предусмотренных п.2.6.2 Административного регламента документов, обязанность по предоставлению которых возложена на Заявителя.

2.7.3. Основанием для отказа в приеме заявления и документов в электронной форме является:

- недействительный статус сертификатов электронных подписей на документах;
- электронные подписи документов не являются подлинными;
- отсутствие электронной подписи;
- наличие повреждений файла, не позволяющих получить доступ к информации, содержащейся в документе, средствами программного обеспечения, находящегося в свободном доступе;
- информация в электронных документах представлена не на государственном языке Российской Федерации.

2.8. Размер оплаты, взимаемой с Заявителя при предоставлении государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

2.9. Требования к местам предоставления государственной услуги

2.9.1. Заявителям обеспечиваются комфортные условия для подачи Заявлений и получения информации о предоставлении государственной услуги, оборудуются доступные места общего пользования санитарно-гигиенического назначения, места для хранения верхней одежды Заявителей.

2.9.2. Места ожидания, предназначенные для Заявителей, оборудуются информационными стендами с образцами заполнения заявлений и перечнем документов, необходимых для предоставления услуги, стульями.

2.9.3. Прием Заявителей осуществляется в специально выделенных для этой цели помещениях (присутственных местах).

Кабинеты приема Заявителей оборудуются информационными табличками (вывесками) с указаниями:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества специалиста, ведущего прием.

Помещения должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам.

2.9.4. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для Заявителей и оптимальным условиям для работы должностных лиц, осуществляющих прием и консультирование граждан.

Места ожидания в очереди обеспечиваются местами для сидения: стулья, скамьи. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможности для размещения в здании, но составляет не менее 3 мест.

2.9.5. Помещения для предоставления государственной услуги должны быть обеспечены телефонной связью, факсом, электронной почтой, копировальной и множительной техникой.

2.9.6. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о Заявителе Консультантом одновременно ведется прием только одного посетителя. Одновременное консультирование или прием двух и более посетителей не допускаются.

2.10. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги

2.10.1. Состав показателей доступности и качества предоставления государственной услуги подразделяется на две группы: количественные и качественные.

2.10.2. В группу количественных показателей доступности входят:

- время ожидания предоставления государственной услуги;
- график работы органа;
- место расположения органа.

2.10.3. В число качественных показателей доступности предоставляемой услуги входят:

- достоверность информации о предоставляемой государственной услуге;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

2.10.4. В группу количественных показателей оценки качества предоставляемой государственной услуги входят:

- соблюдение сроков предоставления государственной услуги;
- количество обоснованных жалоб.

2.10.5. К качественным показателям оценки качества относятся:

- культура обслуживания (вежливость);
- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

2.10.6. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги и их значения приведены в Приложении № 3 к Административному регламенту.

2.11. Прочие требования к предоставлению государственной услуги

2.11.1. Бланки Заявления и других документов Заявитель может получить в электронном виде на Интернет – портале «Государственные услуги Мурманской области» по адресу: <http://51.gosuslugi.ru>».

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Общие положения

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

- прием документов и регистрация заявления для предоставления государственной услуги;
- принятие решения об освобождении Заявителя от исполнения возложенных на него обязанностей опекуна (попечителя) в форме постановления Администрации об освобождении опекуна (попечителя) от исполнения возложенных на него обязанностей (далее – Постановление);
- выдача Заявителю Постановления.

3.1.2. Последовательность административных процедур при предоставлении государственной услуги в виде блок-схем приведена в Приложении № 4 к Административному регламенту.

3.2. Прием и регистрация заявления, обработка документов

3.2.1. Основанием для начала предоставления государственной услуги является поступление в Администрацию письменного Заявления с документами, указанными в п. 2.6.1 Административного регламента.

3.2.2. В день предоставления документов Консультант:

- устанавливает личность Заявителя путём проверки документов, удостоверяющих их личность;

- проверяет документы, подтверждающие полномочия законного представителя несовершеннолетнего;

3.2.3. В случае поступления в Администрацию Заявления и документов через Единый портал государственных и муниципальных услуг Консультант в течение трех рабочих дней выполняет следующие действия с использованием программного обеспечения:

- проверяет Заявление и полученные документы, полноту и правильность их заполнения (уведомление о получении Заявления и документов формируется в «Личном кабинете» Заявителя на Едином портале государственных и муниципальных услуг в автоматическом режиме);

- при наличии оснований для отказа в приёме документов, указанных в пункте 2.7. Административного регламента:

1) формирует уведомление об отказе в приёме документов с указанием причин отказа;

2) подписывает уведомление усиленной квалифицированной электронной подписью и отправляет на Единый портал государственных и муниципальных услуг;

- в случае отсутствия оснований для отказа в приёме документов, указанных в пункте 2.7. Административного регламента:

1) регистрирует Заявление и документы;

2) направляет информацию о регистрации Заявления в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица, на Единый портал государственных и муниципальных услуг;

- распечатывает Заявление и документы и выполняет дальнейшие действия в соответствии с административными процедурами, указанными в настоящем Административном регламенте.

3.2.4. В случае поступления в Администрацию Заявления и документов в электронной форме по информационно-телекоммуникационным сетям лицо, ответственное за делопроизводство, в течение одного рабочего дня выполняет следующие действия с использованием программного обеспечения:

1) проверяет подлинность усиленной квалифицированной электронной подписи Заявителя с использованием системного криптографического программного обеспечения;

2) формирует извещение о получении Заявления и документов, подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью и отправляет его Заявителю;

3) проверяет наличие оснований для отказа в приёме документов, указанных в пункте 2.7. Административного регламента.:

Административного регламента.:

При наличии оснований для отказа в приёме документов, указанных в пункте 2.7. Административного регламента.:

Административного регламента.:

1) формирует уведомление об отказе в приёме документов с указанием причин отказа или сообщение об ошибке в случае невозможности расшифровать документы;

2) подписывает уведомление об отказе в приёме документов (сообщение об ошибке) усиленной квалифицированной электронной подписью;

3) отправляет уведомление об отказе в приёме документов (сообщение об ошибке) Заявителю.

В случае отсутствия оснований для отказа в приёме документов, указанных в пункте 2.7. Административного регламента.:

Административного регламента.:

1) регистрирует Заявление и документы, формирует уведомление о приёме Заявления и документов, подписывает его усиленной квалифицированной электронной подписью;

2) отправляет уведомление о приёме Заявления и документов Заявителю;

3) распечатывает Заявление и документы и выполняет дальнейшие действия в соответствии с административными процедурами, указанными в настоящем Регламенте.

3.2.5. В случае направления Заявления и документов в электронной форме Заявитель в 5-дневный срок со дня направления ему уведомления о приёме Заявления и документов представляет в Администрацию оригиналы документов, обязанность по предоставлению которых возложена на Заявителя.

3.2.6. Информацию о ходе рассмотрения Заявления, полученного через Единый портал государственных и муниципальных услуг, Консультант, ответственный за предоставление государственной услуги, обязан направлять в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, на портал государственных и муниципальных услуг.

3.3. Принятие решения об освобождении Заявителя от исполнения возложенных на него обязанностей опекуна (попечителя)

3.3.1. Консультант в пределах срока, указанного в п. 2.4. Административного регламента, осуществляет правовую оценку представленных для оказания услуги документов, готовит проект постановления и передает его на согласование начальнику Отдела.

3.3.2. Начальник Отдела в течение одного дня со дня получения от Консультанта проекта постановления согласовывает проект постановления и передает Консультанту.

3.3.3. Консультант в течение одного дня после получения от начальника Отдела проекта постановления передает на согласование проект постановления лицу, ответственному за делопроизводство.

3.3.4. Лицо, ответственное за делопроизводство передает его на подпись руководителю и после подписания постановления передает его Консультанту.

3.4. Выдача Заявителю постановления администрации Терского района

Консультант в течение пяти дней со дня получения подписанного руководителем постановления выдает его Заявителю под роспись лично или направляет простым почтовым отправлением.

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, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также за принятием решений ответственными должностными лицами

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением лицами, ответственными за предоставление государственной услуги, положений Административного регламента и иных нормативно - правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется начальником Отдела.

4.1.2. 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.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги

4.2.1. В ходе предоставления государственной услуги проводятся плановые и внеплановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги.

4.2.2. Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги в виде проверок осуществляются на основании нормативных правовых актов администрации Терского района.

4.2.3. Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению Заявителя.

4.2.4. Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги начальник Отдела назначает должностных лиц, ответственных за проведение проверки, а также определяет перечень вопросов, подлежащих рассмотрению.

Результаты проверки оформляются в виде справки произвольной формы, в которой отмечаются выявленные несоответствия Административного регламента, нарушения законодательства Российской Федерации, Мурманской области, органов местного самоуправления муниципального образования Терский район.

Справку подписывают должностные лица, проводившие проверку и начальник Отдела.

4.2.5. По результатам проведенных проверок, оформленным документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав Заявителей начальник Отдела рассматривает вопрос о привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности.

4.3. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги

4.3.1. Персональная ответственность должностных лиц Отдела за соблюдение требований Административного регламента закреплена в их должностных регламентах и должностных инструкциях.

4.3.2. Должностное лицо, ответственное за консультирование и информирование граждан, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

4.3.3. Должностное лицо, ответственное за прием и подготовку документов, несет персональную ответственность за правильность выполнения административных процедур по приему и рассмотрению документов.

4.3.4. Должностное лицо, ответственное за принятие решения о предоставлении государственной услуги или об отказе в предоставлении государственной услуги, несет персональную ответственность за правильность вынесенного соответствующего решения.

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4.1. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги и принятием решений должностными лицами, ответственными за прием и подготовку документов, осуществляет начальник Отдела.

4.4.2. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление государственной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте.

4.4.3. Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение в адрес Отдела с просьбой о проведении проверки за соблюдением и исполнением положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, полноты и качества предоставления государственной услуги в случае нарушения прав и законных интересов Заявителей при предоставлении государственной услуги.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ, ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) органа (учреждения), его должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении государственной услуги (далее - жалоба).

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги;

- 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 3) требование у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области для предоставления государственной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области для предоставления государственной услуги, у Заявителя;
- 5) 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;
- б) затребование с Заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области;
- 7) отказ органа (учреждения), их должностных лиц в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Рекомендуемая форма жалобы приведена в Приложении № 5 к Административному регламенту. Жалоба должна содержать:

–наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

–сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа (учреждения), оказываемых государственную услугу, их должностных лиц, либо муниципальных служащих;

доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа (учреждения), их должностных лиц, либо муниципальных служащих. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

5.4. В случае подачи жалобы при личном приеме Заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.5. В случае если жалоба подается через представителя Заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени Заявителя, может быть представлена:

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

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

в) 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. Жалоба рассматривается начальником Отдела при нарушении порядка предоставления государственной услуги, вследствие решений и действий (бездействия) должностных лиц либо муниципальных служащих.

Жалобы на решения, принятые начальником Отдела, рассматриваются заместителем главы муниципального образования Терский район, курирующим данное направление деятельности.

5.7. В досудебном (внесудебном) порядке Заявители имеют право обратиться с жалобой в орган (учреждение), предоставляющее государственную услугу в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме, по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», посредством официального сайта Терского района,

Единого портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

Адреса для направления жалоб в электронном виде:

- адреса Администрации, Отдела указанные в Приложении №1;
- <http://210.gosuslugi.ru>.

5.8. Жалоба, поступившая в орган (учреждение), их должностным лицам в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5.5. Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность Заявителя, не требуется.

5.9. Орган (учреждение), предоставляющее государственную услугу обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб;
- информирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах;
- консультирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5.10. По результатам рассмотрения жалобы руководитель органа (учреждения) принимает одно из следующих решений:

1) 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, нормативными правовыми актами Мурманской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений Заявителю в письменной форме по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

5.12. Жалоба, поступившая в орган (учреждение), подлежит рассмотрению должностным в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа (учреждения), их должностных лиц 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.

Ответ на жалобу, поступившую в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанной в жалобе, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа (учреждения), вид которой установлен законодательством Российской Федерации, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

5.13. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование органа (учреждения), предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - 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 (последнее - 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.

5.14. В случае если доводы, изложенные в жалобе не входят в компетенцию органа (учреждения), уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации обеспечивает направление жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) и в письменной форме информирует Заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе (учреждении).

5.15. При удовлетворении жалобы орган (учреждение) принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче Заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.16. Орган (учреждение) отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего порядка в отношении того же Заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.17. Орган (учреждение) вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- если в жалобе не указаны фамилия Заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить Заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;
- если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается Заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.18. Если Заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, то решения, принятые в рамках предоставления государственной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

Контактные данные ОМСУ, предоставляющего государственную услугу

Администрация Терского района

Местонахождение/почтовый адрес:

184703, Мурманская область, Терский район, пгт. Умба, ул. Дзержинского, д.42

Секретарь: (815-59) 5-04-45

Организационно-правовой отдел: (815-59) 5-06-68

Адрес электронной почты: terskibereg@com.mels.ru

Официальный сайт: terskyrayon.gov-murman.ru

Отдел образования

Начальник отдела образования: (815-59) 5-29-52, каб. № 9, адрес электронной почты: ter.obrazovanie@mail.ru

Секретарь отдела образования: (815-59) 5-30-70, каб. № 9

Консультант по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних:
(8-815-59) 5-29-94; каб. № 13, адрес электронной почты: mka77@mail.ru.

График работы Администрации, Отдела

Понедельник – Четверг – с 8.30 до 17.00 часов,
Пятница – с 8.30 – 15.30 часов,
Обеденный перерыв – с 12.00 до 13.00 часов,
Суббота, Воскресенье – выходные дни

График работы Консультанта

Понедельник – Четверг – с 8.30 до 17.00 часов,
Пятница – с 8.30 – 12.00 часов,
Обеденный перерыв – с 12.00 до 13.00 часов,
Приемные часы - с 8.30 до 12.00 ежедневно, кроме пятницы
Суббота, Воскресенье – выходные дни

Главе муниципального образования
Терский район

от _____,
_____ ,
проживающего по адресу:

тел. _____
паспорт _____

**ЗАЯВЛЕНИЕ ГРАЖДАНИНА
ОБ ОСВОБОЖДЕНИИ ОТ ИСПОЛНЕНИЯ ВОЗЛОЖЕННЫХ ОБЯЗАННОСТЕЙ
ОПЕКУНА (ПОПЕЧИТЕЛЯ)**

Я, _____
(фамилия, имя, отчество)

Документ, удостоверяющий личность: _____
(когда и кем выдан)

Место жительства _____
(адрес места жительства, подтвержденный регистрацией)

Прошу освободить меня от исполнения возложенных на меня обязанностей
опекуна (попечителя) несовершеннолетнего _____

(фамилия, имя, отчество ребенка (детей), число, месяц, год рождения)
в связи _____
(указать причины, по которым исполнение обязанностей опекуна (попечителя) прекращается)

Я, _____
(фамилия, имя, отчество)

даю свое согласие администрации Терского района ее структурным подразделениям
на обработку моих персональных данных.

Настоящее согласие выдано без ограничения срока его действия.

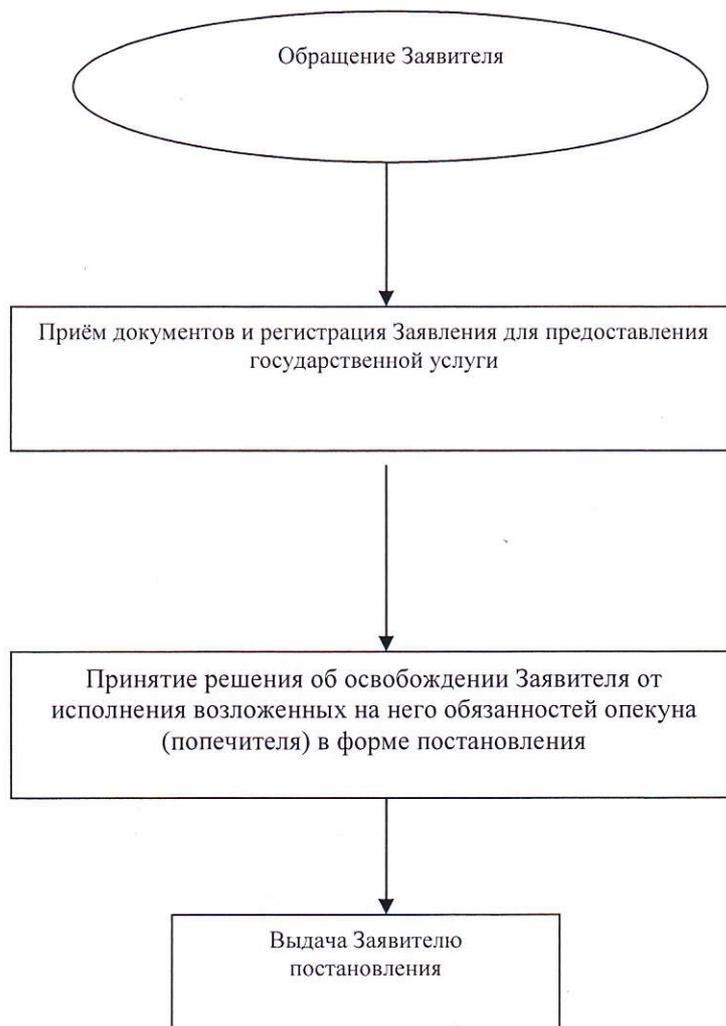
« ____ » _____ 20__ г.
(дата)

(подпись)

**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, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут	100
2.	% заявителей, удовлетворенных графиком работы органа, предоставляющего государственную услугу	100
3.	Соблюдение сроков предоставления государственной услуги (% случаев предоставления услуги в установленный срок с момента приема документов)	100
Показатели качества предоставления государственной услуги		
4.	Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой услуге	100
5.	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (% заявителей, обратившихся за консультацией)	100
6.	% заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания (вежливостью) персонала	100
7.	Количество обоснованных жалоб	0
8.	% заявителей, удовлетворенных качеством результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство)	100

**Блок-схема
последовательности административных действий (процедур) предоставления
государственной услуги**



**ЖАЛОБА
НА ДЕЙСТВИЕ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА
ОМСУ**

Наименование органа, в который подается жалоба _____

Должностное лицо, которому выносится претензия _____

Ф.И.О. заявителя _____

Адрес заявителя _____

(почтовый, по которому должен быть направлен ответ)

Контактные реквизиты:

(телефон, адрес электронной почты, факс)

Суть жалобы (претензии) *(краткое изложение обжалуемых решений, действий (бездействий) с указанием оснований, по которым лицо, подающее жалобу, не согласно с принятым решением, действием, бездействием)*

Перечень прилагаемых документов:

Подпись заявителя _____

Дата _____
