Утвержден

постановлением администрации города Пятигорска

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальным

казенным учреждением «Многофункциональный

 центр предоставления государственных и муниципальных

услуг города Пятигорска» муниципальной услуги

«Предоставление справок о составе семьи»

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент предоставления муниципальным казенным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Пятигорска» муниципальной услуги «Предоставление справок о составе семьи» (далее - регламент) определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) должностных лиц муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Пятигорска» (далее - Центр), формы контроля за исполнением, порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц Центра, а также принимаемых им решений при предоставлении справок о составе семьи.

1.2. Круг заявителей.

Заявителями на предоставление муниципальной услуги при предоставлении справок о составе семьи (за исключением граждан, проживающим в муниципальном жилищном фонде) - физические лица, постоянно проживающие или временно зарегистрированные в жилых помещениях жилищного фонда города-курорта Пятигорска (за исключением граждан, проживающим в муниципальном жилищном фонде), обратившиеся в Центр с запросом, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Информация о месте нахождения и графике работы (способы получения данной информации) Центра и его территориальных обособленных подразделений

Центр расположен по адресу: г. Пятигорск, ул. Коллективная, д. 3а

Справочный телефон Центра (88793) 97-50-51.

График работы Центра ежедневно (кроме воскресенья и праздничных дней) с 8-00 до 18-00, среда с 8-00 до 20-00, суббота с 9-00 до 13-00, без перерыва.

Территориальное обособленное структурное подразделение (далее ТОСП) №1 расположено по адресу: г. Пятигорск, пр. Калинина, д. б.

График работы ТОСП №1: понедельник, вторник, среда, пятница с 9-00 до 18-00, четверг с 9-30 до 18-00, перерыв с 13-00 до 14-00.

ТОСП № 2 расположено по адресу: г. Пятигорск, ул. Университетская, д. 7.

График работы ТОСП № 2: вторник – пятница с 8-00 до 18-00, суббота с 9-00 до 17-00.

Справочный телефон ТОСП №2 (88793) 33-96-40.

ТОСП № 3 расположено по адресу: г. Пятигорск, ул. Адмиральского, д. 2, корп. 2.

График работы ТОСП № 3: вторник – суббота с 9-00 до 18-00, перерыв с 13-00 до 14-00.

Справочный телефон ТОСП №3 (88793) 97-25-36.

ТОСП № 4 расположено по адресу: г. Пятигорск, пос. Нижнеподкумский, ул. Зубалова, д. 35

График работы ТОСП № 4: 1,3 вторник месяца с 9-00 до 18-00, перерыв с 13-00 до 14-00.

Справочный телефон ТОСП №4 (88793) 97-25-36.

ТОСП №5 расположено по адресу: г. Пятигорск, ст. Константиновская, ул. Октябрьская, д. 108.

График работы ТОСП № 5: понедельник, четверг с 9-00 до 18-00, перерыв с 13-00 до 14-00.

Справочный телефон ТОСП №5 (88793) 97-25-36.

ТОСП №6 расположено по адресу: г. Пятигорск, 5-й Переулок, д. 1, корп. 1.

График работы ТОСП № 6: среда с 13-00 до 18-00, без перерыва.

Справочный телефон ТОСП №6 (88793) 39-92-40.

ТОСП №7 расположено по адресу: г. Пятигорск, ул. Московская, д. 72, корп. 2

График работы ТОСП №7: понедельник - пятница с 9-00 до 18-00, без перерыва.

Справочный телефон ТОСП №7 (88793) 32-25-07.

ТОСП №8 расположено по адресу: г. Пятигорск, пос. Горячеводский, ул. Ленина, д. 34

График работы ТОСП № 8: понедельник - пятница с 9-00 до 18-00, без перерыва.

Справочный телефон ТОСП №8 (88793) 31-30-25.

1.3.2. Адреса официальных сайтов органа, предоставляющего услугу и Центра в сети Интернет, содержащих информацию о предоставлении услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, адреса их электронной почты

Адрес официального сайта администрации города-курорта Пятигорска: <http://www.pyatigorsk.org.ru>

Адрес официального сайта Центра: pyatigorsk.umfc26.ru, электронной почты Центра: mfs-5gorsk@mail.ru.

Электронная почта Центра: mfckis@mail.ru

1.3.3. Порядок получения информации заявителем по вопросам предоставления услуги, услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, сведений о ходе их предоставления, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

Получение информации по вопросам предоставления услуги, а также сведений о ходе предоставления услуги в Центре осуществляется при:

личном обращении заявителя;

письменном обращении заявителя;

через официальный сайт администрации города-курорта Пятигорска, Центра и электронную почту, указанную в [п. 1.3.2](#P60) Административного регламента;

путем публичного информирования.

1.3.4. Порядок, форма и место размещения указанной в настоящем подпункте информации, в том числе на стендах в местах предоставления услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления услуги, а также на официальных сайтах органа, предоставляющего услугу и Центра, органов и организаций, участвующих в предоставлении услуги, в сети Интернет

Информация о порядке предоставления услуги должна содержать:

сведения о порядке получения услуги;

адрес места приема документов для предоставления услуги и порядок передачи результата заявителю;

перечень документов, необходимых для получения услуги;

размер государственных пошлин и иных платежей, связанных с получением услуги, порядке их уплаты;

форму заявления;

сроки предоставления услуги;

сведения о порядке обжалования действий (бездействия) и решений должностных лиц.

Консультации по процедуре предоставления услуги осуществляются сотрудниками Центра в соответствии с должностными инструкциями.

При ответах на телефонные звонки и личные обращения сотрудники, ответственные за информирование, подробно, четко и в вежливой форме информируют обратившихся заявителей по интересующим их вопросам.

Устное информирование каждого обратившегося за информацией заявителя осуществляется не более 15 минут.

В случае если для подготовки ответа на устное обращение требуется продолжительное время, сотрудник, ответственный за информирование, предлагает заинтересованным лицам перезвонить в определенный день и в определенное время. К назначенному сроку должен быть подготовлен ответ по вопросам заявителя.

В случае если предоставление информации, необходимой заявителю, не представляется возможным посредством телефона, сотрудник, принявший телефонный звонок, разъясняет заявителю право обратиться с письменным обращением и требования к оформлению обращения.

Ответ на письменное обращение направляется заявителю в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения.

Письменный ответ на обращение должен содержать фамилию и номер телефона исполнителя и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае, если в обращении о предоставлении письменной консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Публичное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством размещения соответствующей информации в средствах массовой информации, в том числе в официальном издании органа местного самоуправления города-курорта Пятигорска газете «Пятигорская правда», на официальном сайте Центра и на официальном сайте администрации города-курорта Пятигорска.

2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Наименование услуги.

Полное наименование: Предоставление справок о составе семьи

Краткое наименование: Предоставление справок

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальную услугу предоставляет муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Пятигорске»

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- справка о составе семьи (по форме согласно приложению 1)

- отказ в предоставлении муниципальной услуги (в письменной форме).

2.4. Срок предоставления услуги, срок приостановления предоставления услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, сроки выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления услуги

Центр предоставляет услугу в день предоставления заявления о предоставлении муниципальной услуги и необходимых документов от заявителя.

Приостановление предоставления услуги не предусмотрено.

2.5. Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края, а также муниципальных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования).

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации принятой всенародным голосованием 12 декабря 1993 года («Российская газета», N 7, 21.01.2009, «Собрание законодательства РФ», 26.01.2009, N 4, ст. 445, «Парламентская газета», N 4, 23-29.01.2009);

Федеральным законом от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», N 168, 30.07.2010, «Собрание законодательства РФ», 02.08.2010, N 31, ст. 4179);

Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета», 29 июля 2006 г., N 165, «Собрание законодательства РФ», 31.07.2006, N 31 (1 ч.), ст. 3451);

Постановление Губернатора Ставропольского края от 15 октября 2016 года № 425 «О внесении изменений в Постановление Губернатора Ставропольского Края от 17 августа 2012 года № 571 «О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 606 «О мерах по реализации демографической политики Российской федерации»;

Уставом муниципального образования города – курорта Пятигорска (газета «Пятигорская Правда» № 26 от 13.03.2008 г.);

постановлением администрации города от 03.06.2016 г. № 1957 «Об утверждении Регламента администрации города Пятигорска, о признании утратившим силу постановления администрации города Пятигорска от 09.07.2014 № 2497»;

постановлением администрации города Пятигорска от 08.02.2012 г. № 403 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг»;

А также последующими редакциями указанных нормативных актов.

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 услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления

Заявителем для получения муниципальной услуги предоставляются:

Предоставление справок о составе семьи (за исключением граждан, проживающих в муниципальном жилищном фонде)

- домовая книга;

- документы, удостоверяющие личность гражданина и членов семьи (паспорта, свидетельства о рождении);

- документы, подтверждающие родство (свидетельства о рождении, о браке, о расторжении брака);

Для получения услуги требуется предоставление документов в одном подлинном экземпляре, копии документов не требуются.

Документы не должны иметь незаверенных исправлений, подчисток, должны быть читаемы и пригодны для копирования/сканирования.

Формы документов установлены действующим законодательством.

Основанием для предоставления муниципальной услуги является письменное или устное обращение заявителя в Центр.

В случае подачи заявления представителем заявителя предоставляются документы, подтверждающие полномочия третьих лиц выступать от имени заявителя, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

В соответствии с пунктами 1 и 2 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» запрещается требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными нормативными правовыми актами для предоставления услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления услуги, которые находятся в распоряжении иных организаций, участвующих в предоставлении услуги и которые заявитель вправе предоставить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления (бланки, формы обращений, заявления и иных документов, подаваемых заявителем в связи с предоставлением услуги, приводятся в приложении к административному регламенту)

Отсутствуют.

В соответствии с пунктами 1 и 2 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» запрещается требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг;

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных органов местного самоуправления и организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

- отсутствие документа удостоверяющего личность заявителя;

- отсутствие полного комплекта документов, указанных в п. 2.6 административного регламента (Центр отказывает заявителю в приеме письменного обращения подписанного представителем в случае, если не представлены документы, подтверждающие полномочия указанного лица на осуществление действий от имени заявителя (доверенность);

- не представлены подлинники документов, документы имеют незаверенные исправления, подчистки, не читаемы и не пригодны для копирования/сканирования.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении услуги

- оснований для приостановления муниципальной услуги не установлено.

2.10. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) иными организациями, участвующими в предоставлении услуги.

Отсутствуют.

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

Государственная пошлина не взимается. Услуга оказывается бесплатно.

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

Отсутствуют

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления услуги и при получении результата предоставления таких услуг

Время ожидания заявителя в очереди при обращении за получением муниципальной услуги не должно превышать пятнадцати минут.

2.14. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления услуги, в том числе в электронной форме

Запроса заявителя о предоставлении услуги в Центре регистрируется в момент обращения путем внесения сведений в АИС МФЦ.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, к местам ожидания, и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги

2.15.1. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, к местам ожидания и приема заявителей.

Здание, в котором расположен Центр, оборудовано входом для свободного доступа заявителей в помещение, в том числе и для инвалидов.

Вход в помещение Центра оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

наименование;

место нахождения;

график работы.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов Центра.

Места ожидания в очереди на предоставление или получение документов оборудуются стульями, кресельными секциями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, и составляет не менее 5 мест.

Каждое рабочее место специалистов Центра оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным ресурсам, печатающим и копирующим устройствами.

2.15.2. Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой информации.

На информационных стендах в местах ожидания и на официальном сайте администрации города-курорта Пятигорска размещается следующая информация:

местонахождение, график приема заявителей по вопросам предоставления услуг, номера телефонов, адрес официального сайта администрации города-курорта Пятигорска, Центра и электронной почты Центра;

перечень услуг, предоставляемых Центром;

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

сроки предоставления услуги.

Полная версия текста Административного регламента с приложениями и извлечениями из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению услуги, размещаются на официальном сайте администрации города-курорта Пятигорска.

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

Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами Центра - не более 1-го.

Взаимодействие заявителя с должностным лицом Центра осуществляется при личном обращении заявителя при получении услуги.

Общее время ожидания при предоставлении услуги - не более 15 минут.

При предоставлении услуги обязательным является:

1) доступность информации о порядке и стандарте предоставления услуги, об образцах оформления документов, необходимых для предоставления услуги, размещенных на информационных стендах, на официальном сайте администрации города-курорта Пятигорска, на сайте Центра, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

2) доступность информирования заявителей в форме индивидуального (устного или письменного) информирования; публичного (устного или письменного) информирования о порядке, стандарте, сроках предоставления услуги;

3) соблюдение сроков исполнения административных процедур;

4) соблюдение времени ожидания в очереди при предоставлении услуги;

5) соблюдение графика работы с заявителями по предоставлению услуги.

2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

Не установлено.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур, требования к порядку

их выполнения, в том числе особенности выполнения

административных процедур (действий) в электронной форме

3.1. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

3.1.1. Консультирование по вопросам предоставления услуги.

3.1.2. Прием документов от заявителя;

3.1.3. Подготовка и выдача справок.

Блок-схема предоставления услуги приводится в приложении 2 к административному регламенту.

3.2. Описание административных процедур (описание каждой административной процедуры содержит следующие обязательные элементы)

3.2.1. Консультирование по вопросам предоставления услуги.

Основанием для консультирования по вопросам предоставления услуги является обращение заявителя в Центр или поступление его обращения в письменном, электронном виде.

Консультирование по вопросам предоставления услуги осуществляется специалистом Центра.

При обращении заявителя за предоставлением муниципальной услуги, заявителю разъясняется информация:

- о нормативных правовых актах, регулирующих условия и порядок предоставления муниципальной услуги;

- о сроках предоставления муниципальной услуги;

- о требованиях, предъявляемых к форме и перечню документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

По желанию заявителя информация о требованиях к форме и перечню документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, также может быть представлена ему на бумажном носителе, отправлена факсимильной связью или посредством электронного сообщения.

Специалист Центра в доброжелательной, вежливой форме отвечает на вопросы заявителя, выдает необходимые информационные материалы (перечень документов, памятку и др.).

В случае выявления наличия оснований для предоставления заявителю иных видов государственных и муниципальных услуг, кроме услуги, явившейся причиной обращения, специалист Центра уведомляет об этом заявителя и предлагает ему представить необходимые документы в соответствии с действующими Административными регламентами.

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

Контроль за процедурой консультирования по вопросам предоставления услуги осуществляет руководитель Центра.

При обращении заявителя в Центр перечень документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг, выдается ему на руки.

Предоставление информация об услуге и доступ к услуге также обеспечивается путем включения услуги в федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

3.2.2. Прием документов от заявителя.

Обращение заявителя осуществляется в очной форме путем подачи необходимых документов.

Очная форма подачи документов - подача заявления о предоставлении муниципальной услуги и иных документов при личном приеме. Прием осуществляется по вызову электронной очереди в приемные часы. Возможна предварительная запись. При очной форме подачи документов заявитель подает документы, указанные в пункте 2.6, в бумажном виде, то есть документы установленной формы, сформированные на бумажном носителе.

Основанием для начала процедуры является прием от заявителя специалистом Центра документов, необходимых для предоставления услуги.

Ответственность за прием документов несет специалист Центра, который:

устанавливает личность заявителя путем проверки документов (паспорт, либо документ его заменяющий);

проводит проверку представленных документов на предмет соответствия их установленным законодательством требованиям, удостоверяясь, что:

тексты документов написаны разборчиво, наименования юридических лиц - без сокращения, с указанием их мест нахождения;

фамилии, имена, отчества, адреса мест жительства написаны полностью;

в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных исправлений;

документы не исполнены карандашом;

документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

не истек срок действия представленных документов;

заводит электронную карточку заявителя в АИС МФЦ и открывает учетное дело;

производит сканирование документов, вносит их в АИС МФЦ.

Срок приема заявлений и документов от заявителей или их представителей не превышает 15 минут.

В случае установления фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям, специалист Центра уведомляет заявителя о наличии препятствий для рассмотрения вопроса о предоставлении услуги, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению. При наличии оснований установленных п. 2.8 Административного регламента отказывает в предоставлении муниципальной услуги.

Контроль за процедурой осуществляет руководитель Центра.

3.2.3. Подготовка и выдача справок.

Основанием для начала административной процедуры является получение всех необходимых документов, указанных в п. 2.6 Административного регламента.

Специалист Центра подготавливает справку и передает ее для ознакомления и проверки заявителю. При отсутствии ошибок в сведениях, внесенных в справку специалист Центра, ведущий прием распечатывает 2 экземпляра справок, заверяет ее своей подписью и круглой печатью Центра «Для справок».

Процедура заканчивается выдачей заявителю справок.

4. Формы контроля за исполнением 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 услуги, а также принятием ими решений

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги, и принятием решений должностными лицами Центра осуществляется руководителем Центра, путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Ставропольского края и органов местного самоуправления.

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

Контроль за полнотой и качеством предоставления 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 Центра по предоставлению муниципальной услуги.

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

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

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления услуги руководителем Центра формируется комиссия, в состав которой могут включаться должностные лица администрации города-курорта Пятигорска, представители общественных организаций.

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

Центр может проводить с участием представителей общественности опросы, форумы и анкетирование получателей услуги по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления услуги, соблюдения положений Административного регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных Административным регламентом.

4.3. Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления услуги

Должностные лица Центра, ответственные за осуществление административных процедур, указанных в п. 3.1 Административного регламента, несут персональную ответственность за полноту и качество осуществления административных процедур.

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

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

Контроль за предоставлением услуги осуществляется в соответствии с правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края и муниципальными правовыми актами.

Граждане, юридические лица, их объединения и организации в случае выявления фактов нарушения порядка предоставления услуги или ненадлежащего исполнения настоящего административного регламента вправе обратиться с жалобой в орган местного самоуправления, правоохранительные и иные органы государственной власти.

Граждане, юридические лица, их объединения и организации вправе направлять замечания, рекомендации и предложения по оптимизации и улучшению качества и доступности предоставления муниципальной услуги.

Общественный контроль за предоставлением муниципальной услуги включает в себя организацию и проведение совместных мероприятий (встреч, "горячих линий" и т.д.). Рекомендации и предложения по вопросам предоставления муниципальной услуги, выработанные в ходе проведения таких мероприятий учитываются Центром в дальнейшей работе по предоставлению муниципальной услуги.

5. Досудебное (внесудебное) обжалования заявителем решений

и действий (бездействия) органа местного самоуправления,

предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица

органа, предоставляющего муниципальную услугу,

муниципального служащего или специалиста Центра

5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления услуги

Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего или специалиста Центра в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

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

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города-курорта Пятигорска для предоставления муниципальной услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города-курорта Пятигорска для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города-курорта Пятигорска;

затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города-курорта Пятигорска;

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

5.3. Органы местного самоуправления и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

Жалобы на решения, принятые руководителем Центра, рассматриваются Главой города-курорта Пятигорска или первым заместителем Главы администрации города-курорта Пятигорска.

Жалобы на действия специалистов Центра подаются соответственно в Центр и рассматриваются его руководителем.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также может быть принята при личном приеме заявителя.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего или специалиста Центра, 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, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего или специалиста Центра;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего или специалиста Центра. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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.

В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, то в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган или должностному лицу 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.

5.5. Сроки рассмотрения жалоб

Жалоба на действия специалистов Центра, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. Результат досудебного (внесудебного) обжалования

По результатам рассмотрения жалобы Глава города Пятигорска, заместитель главы администрации города Пятигорска, управляющий делами администрации города Пятигорска, руководитель Центра принимают одно из следующих решений:

удовлетворяют жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города-курорта Пятигорска, а также в иных формах;

отказывают в удовлетворении жалобы.

Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, должностное лицо отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

г) необоснованности жалобы.

Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать текст жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

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

5.8. Порядок обжалования решения по жалобе.

В случае несогласия с результатами досудебного обжалования, а также на любой стадии рассмотрения спорных вопросов заявитель имеет право обратиться в суд в соответствии с установленным действующим законодательством порядком.

5.9. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

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

5.10. Способы информирования заявителя о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

Информирование может осуществляться:

- персонально;

- публично.

Персональное информирование заявителя о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляются сотрудниками Центра в соответствии с должностными инструкциями.

При устном информировании в форме ответов на телефонные звонки и личные обращения сотрудники, ответственные за информирование, подробно, четко и в вежливой форме информируют обратившихся заявителей по интересующим их вопросам.

Устное информирование каждого обратившегося за информацией заявителя осуществляется не более 15 минут.

В случае если для подготовки ответа на устное обращение требуется продолжительное время, сотрудник, ответственный за информирование, предлагает заинтересованным лицам перезвонить в определенный день и в определенное время. К назначенному сроку должен быть подготовлен ответ по вопросам заявителей, в случае необходимости ответ готовится при взаимодействии с должностными лицами структурных подразделений органов и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

В случае если предоставление информации, необходимой заявителю, не представляется возможным посредством телефона, сотрудник, принявший телефонный звонок, разъясняет заявителю право обратиться с письменным обращением и требования к оформлению обращения.

Письменное информирование осуществляется путем подготовки и направлению заявителю письменного ответа.

Ответ на письменное обращение направляется заявителю в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения.

Письменный ответ на обращение должен содержать фамилию и номер телефона исполнителя и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае если в обращении о предоставлении письменной консультации по процедуре предоставления муниципальной услуги не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Публичное информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством размещения соответствующей информации в средствах массовой информации, в том числе в официальном издании органа местного самоуправления городского округа города-курорта Пятигорска газете «Пятигорская правда», на официальном сайте Центра и на официальном сайте администрации города-курорта Пятигорска.