



МЕСТНАЯ АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ПРОХЛАДНЫЙ КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ
РЕСПУБЛИКИ
КЪЭБЭРДЕЙ-БАЛЪКЪЭР РЕСПУБЛИКЭМ ЩЫЩ ПРОХЛАДНЭ КЪАЛЭ ОКРУГЫМ И ЩЫППЭ
АДМИНИСТРАЦЭ
КЪАБАРТЫ-МАЛКЪАР РЕСПУБЛИКАНЫ ПРОХЛАДНА ШАХАРНЫ ОКРУГНУ ЖЕР-ЖЕРЛИ
АДМИНИСТРАЦИЯСЫ

«___» _____ 2023 г.

ПОСТАНОВЛЕНИЕ № _____
ПОСТАНОВЛЕНЭ № _____
БЕГИМ № _____

**Об утверждении административного регламента по предоставлению
муниципальной услуги «Выдача справок о составе семьи»**

В целях реализации Федерального закона от 27.07. 2010 года № 210 – ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в соответствии с Решением Совета местного самоуправления городского округа Прохладный КБР от 27.08.2021года №83/7 «Об утверждении перечня муниципальных услуг и государственных услуг при осуществлении отдельных государственных полномочий, делегированных правовыми актами Кабардино-Балкарской Республики, предоставляемых органами местного самоуправления городского округа Прохладный КБР и подведомственными муниципальными учреждениями», **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Выдача справок о составе семьи» согласно приложению №1 к настоящему постановлению.

2. Признать утратившим силу постановление главы администрации городского округа Прохладный КБР от 19 августа 2014 года № 1103 «Об утверждении административного регламента местной администрации городского округа Прохладный КБР по предоставлению муниципальных услуг «Выдача справок, выписок для граждан на базе филиала государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный по предоставлению государственных и муниципальных услуг Кабардино – Балкарской Республики».

3. Опубликовать настоящее постановление в установленном порядке.

4. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на управляющего делами местной администрации городского округа Прохладный КБР Крутикова О.И.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его опубликования.

Глава местной администрации
городского округа Прохладный КБР

В.Н. Архангельский

Утвержден
постановлением местной администрации
городского округа Прохладный КБР
от _____ № _____

Административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги
«Выдача справки о составе семьи»

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего административного регламента являются отношения, возникающие между физическими лицами и государственным бюджетным учреждением «Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг Кабардино-Балкарской Республики» (далее – ГБУ «МФЦ КБР»), связанные с предоставлением муниципальной услуги по выдаче справки о составе семьи.

1.2. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Выдача справки о составе семьи» для граждан на базе ГБУ «МФЦ КБР» разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальных услуг, создания комфортных условий для заявителей, а также определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.3. Заявителями являются физические лица - граждане Российской Федерации, зарегистрированные по месту проживания/пребывания на территории городского округа Прохладный КБР, иностранные граждане, имеющие разрешение на временное проживание на территории городского округа Прохладный КБР (вид на жительство) статус беженца. Несовершеннолетние дети в возрасте с 14 до 18 лет вправе получать справку на свое имя с письменного согласия своих законных представителей.

Членами семьи согласно статье 2 Семейного кодекса РФ являются: супруги, родители и дети (усыновители и усыновленные).

1.3.1. Полномочиями выступать от имени заявителей для получения муниципальной услуги обладают законные представители, усыновители, опекуны несовершеннолетних граждан и совершеннолетние, дееспособные граждане, действующие на основании доверенности, выданной в установленном порядке получателям муниципальной услуги и иные лица, установленные законодательством РФ (далее – представитель, представители);

1.3.2. При обращении за получением муниципальной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие согласие на обработку персональных данных. В случае обращения представителя, указанные документы должны быть представлены в отношении заявителя и его представителя.

Действие данного подпункта не распространяется на лиц, признанных безвестно отсутствующими, и на разыскиваемых лиц, место нахождения которых не установлено уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

1.4. Требования к порядку информирования о правилах предоставления муниципальной услуги:

1.4.1. Заявитель, либо его представитель может обратиться за получением необходимой информации по вопросу предоставления муниципальной услуги в филиалы и удаленные рабочие места ГБУ «МФЦ КБР», расположенные на территории Кабардино-Балкарской Республики.

Адреса и контактная информация размещена на официальном сайте ГБУ «МФЦ КБР».

Также заявитель может получить всю необходимую информацию по вопросу предоставления муниципальной услуги на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

Адрес федеральной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» - www.gosuslugi.ru (далее - ЕПГУ).

1.4.2. Информирование проводится в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования;

1.4.2.1. Устное информирование осуществляется специалистами ГБУ «МФЦ КБР» при обращении заявителей за информацией лично или по единому справочному номеру 8 800 100 32 82.

Специалисты, осуществляющие устное информирование, принимают все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

1.4.2.2 при ответах на телефонные звонки специалисты подробно, в корректной форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

При устном обращении заявителя (по телефону) специалисты дают ответы самостоятельно. Если специалист, к которому обратился заявитель, не может ответить на вопрос самостоятельно, то заявитель должен быть направлен к другому специалисту или же обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, либо специалист может предложить заявителю обратиться письменно;

1.4.2.3 письменное информирование осуществляется путем направления письменных ответов почтовым отправлением или посредством информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования (по электронной почте, по факсу), исходя из выбранного заявителем способа направления ему ответа.

Ответ направляется в письменном виде в зависимости от способа обращения заявителя за информацией или способа доставки ответа, указанного в письменном обращении заявителя.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.4.3 заявитель либо его представитель информируются о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе посредством комплексного запроса.

Информация о порядке предоставления муниципальной услуги и перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги размещаются на официальном сайте городского округа Прохладный КБР, официальном сайте ГБУ «МФЦ КБР» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на ЕПГУ.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Выдача справки о составе семьи».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется в филиалах и УРМ ГБУ «МФЦ КБР».

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- выдача справки о составе семьи;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Максимальный срок предоставления услуги 3 рабочих дня.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, размещен на едином портале Главы и Правительства Кабардино – Балкарской Республики <https://kbr.ru> в разделе местной администрации городского округа Прохладный КБР, на ЕПГУ, на сайте ГБУ «МФЦ КБР».

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- 1) документ, удостоверяющий личность заявителя;
- 2) документ, удостоверяющий личность и доверенность лица, уполномоченного на представление интересов заявителя (при обращении доверенного лица) оформленная в соответствии с законодательством РФ;
- 3) документы, подтверждающие родство заявителя (свидетельство о рождении, браке/разводе, усыновлении, установлении отцовства).
- 4) в случае если заявитель является опекуном или попечителем - документ, подтверждающий данный факт.
- 5) документы, удостоверяющие личность всех членов семьи.

Документы, необходимые для выдачи справки о составе семьи, представляются в ГБУ «МФЦ КБР» посредством личного обращения заявителя, либо представителя заявителя. При личном обращении все документы-основания выдачи справки предоставляются в оригиналах, либо копиях, заверенных в установленном законодательством РФ, порядке.

2.6.1. За неполноту и недостоверность предоставленной информации заявитель несет административную, гражданско-правовую, уголовную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.6.2. Установление личности заявителя может осуществляться в ходе личного приема посредством предъявления паспорта гражданина Российской Федерации либо иного документа, удостоверяющего личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации или посредством идентификации и аутентификации в случае наличия технической возможности.

2.7. Специалисты, ответственные за предоставление муниципальной услуги, не вправе требовать от заявителя:

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

2) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы местного самоуправления, государственные органы и организации, за исключением получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги;

3) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменения требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги;

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

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

г) выявления документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, работника МФЦ, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью директора филиала ГБУ «МФЦ КБР» при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

2.8. Основания для отказа в приеме документов при предоставлении муниципальной услуги действующим законодательством не предусмотрены.

2.9. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги действующим законодательством не предусмотрены.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- непредставление или представление не в полном объеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

2.11. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при обращении заявителя за предоставлением муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.13. Время регистрации запроса не должно превышать 20 минут.

2.14. Требования к местам предоставления муниципальной услуги:

- предоставление муниципальной услуги осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении;

- для заявителей должно быть обеспечено удобство с точки зрения пешеходной доступности от остановок общественного транспорта;

- путь от остановок общественного транспорта до помещений приема и выдачи документов должен быть оборудован соответствующими информационными указателями;

- в случае, если имеется возможность организации стоянки (парковки) возле здания (строения), в котором размещено помещение приема и выдачи документов, организовывается стоянка (парковка) для личного автомобильного транспорта заявителей. За пользование стоянкой (парковкой) с заявителями плата не взимается;

- для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на каждой стоянке выделяются места, которые не должны занимать иные транспортные средства;

- вход в помещение приема и выдачи документов должен обеспечивать свободный доступ заявителей, быть оборудован удобной лестницей с поручнями, широкими проходами, а также пандусами для передвижения кресел-колясок;
- на здании рядом с входом должна быть размещена информационная табличка (вывеска);
- фасад здания должен быть оборудован осветительными приборами, позволяющими посетителям ознакомиться с информационными табличками;
- помещения приема и выдачи документов должны предусматривать места для ожидания, информирования и приема заявителей;
- помещение приема и выдачи документов оборудуется стендами (стойками), содержащими информацию о порядке предоставления муниципальной услуги;
- в местах для ожидания устанавливаются стулья (кресельные секции, кресла) для заявителей;
- в помещении приема и выдачи документов выделяется место для оформления документов, предусматривающее столы (стойки) с бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

1) показателями оценки доступности муниципальной услуги являются:

- транспортная доступность к месту предоставления муниципальной услуги;
- обеспечение беспрепятственного доступа граждан с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется услуга;
- возможность беспрепятственного входа в помещения и выхода из них;
- содействие со стороны специалистов учреждения, при необходимости инвалиду при входе в объект и выходе из него;
- оборудование на прилегающих к зданию территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов;
- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в учреждение, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости, с помощью персонала;
- возможность самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления услуги, а также с помощью специалистов, предоставляющих услуги;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории учреждения;
- проведения инструктажа специалистов, осуществляющих первичный контакт с получателями услуги, по вопросам работы с инвалидами;
- размещение носителей информации о порядке предоставления услуги инвалидам с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе, при необходимости, дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;
- обеспечение допуска на объект собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме, установленной федеральным органам исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативному правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;
- оказание специалистами необходимой помощи инвалидам, связанной с разъяснением в доступной для них форме порядка предоставления и получения

услуги, оформлением необходимых для ее предоставления документов, ознакомлением инвалидов с размещением кабинетов, последовательностью действий, необходимых для получения услуги;

- обеспечение условий доступности для инвалидов по зрению официального сайта учреждения и информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

- оказание специалистами учреждения иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте городского округа Нальчик, а также на портале государственных и муниципальных услуг;

- получение муниципальной услуги в ГБУ «МФЦ КБР».

Заявитель (представитель заявителя) имеет право на обращение в любой филиал и УРМ ГБУ «МФЦ КБР» в пределах Кабардино-Балкарской Республики для получения муниципальной услуги по экстерриториальному принципу;

2) показателями оценки качества муниципальной услуги являются:

- количество взаимодействий со специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги – 2 (1 – обращение за предоставлением муниципальной услуги, 1 – получение конечного результата);

- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги;

- возможность оценки качества предоставления услуги;

- соблюдение специалистом, ответственным за предоставление, сроков предоставления муниципальной услуги;

- соблюдение сроков ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги (не более 15 минут);

- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб со стороны заявителей на качество предоставления муниципальной услуги, действия (бездействия) специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги, при предоставлении муниципальной услуги.

2.16. В федеральной информационной системе ЕПГУ размещается следующая информация:

- категория заявителей;

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- сроки оказания муниципальной услуги;

- порядок предоставления муниципальной услуги.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

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

- прием и проверка документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- составление справки о составе семьи, либо отказ в предоставлении услуги.

- выдача справки о составе семьи либо отказа;

-исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданной справке о составе семьи в результате предоставления муниципальной услуги, в случае их обнаружения.

Ответственным за исполнение административных процедур является специалист ГБУ «МФЦ КБР» (далее - Исполнитель).

3.2. Прием и проверка документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в ГБУ «МФЦ КБР».

Административная процедура включает в себя:

- предварительную проверку документов специалистами сектора информирования и ожидания, предусмотренных п. 2.6. настоящего административного регламента, их соответствие требованиям, установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации и Кабардино-Балкарской Республики;

- предоставление информации заявителям о необходимых мерах для приведения документов в соответствие с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Кабардино-Балкарской Республики, в случае несоответствия предоставленных документов;

- осуществление постановки заявителя в систему электронной очереди с выдачей пронумерованного талона в случае соответствия документов необходимым требованиям;

Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 15 минут.

Результатом выполнения административной процедуры является информирование заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги, либо постановка заявителя в электронную очередь с выдачей пронумерованного талона.

3.3.Административная процедура «Составление справки о составе семьи, либо подготовка письменного отказа в предоставлении услуги».

Основанием для начала административной процедуры является переход заявителя в сектор приема заявителей.

Административная процедура включает в себя:

- установление личности заявителя (законного представителя или доверенного лица заявителя), а также проверку документа, подтверждающего полномочия законного представителя или доверенного лица (в случае обращения законного представителя или доверенного лица);

- проверку комплектности представленных документов.

Исполнитель проверяет наличие документов на соответствие перечню, указанному в пункте 2.6 настоящего административного регламента, удостоверяясь, что:

- тексты документов написаны разборчиво;

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

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

3.3.1 в случае соответствия всех необходимых документов требованиям настоящего административного регламента справка о составе семьи оформляется на бланке установленной формы (приложение № 1 к настоящему административному регламенту) с обозначением названия документа «Справка о

составе семьи» и оформляется на государственном языке Российской Федерации (русском).

Срок выполнения административного действия – 20 минут.

Результатом выполнения административного действия является оформление справки о составе семьи;

3.3.2 в случае несоответствия необходимых документов требованиям настоящего административного регламента исполнитель информирует заявителя о необходимых мерах для приведения документов в соответствие.

Максимальный срок выполнения административного действия 20 минут.

Результатом выполнения административного действия является устное информирование заявителя о невозможности предоставления услуги.

3.4. Административная процедура «Выдача справки о составе семьи».

Основанием для начала административной процедуры является наличие оформленной исполнителем справки о составе семьи согласно приложению № 1 к настоящему административному регламенту.

Оформленную справку о составе семьи исполнитель передает заявителю на проверку. В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданной справке о составе семьи исполнителем осуществляется исправление допущенных опечаток и (или) ошибок.

В случае отказа в предоставлении услуги заявителю дается мотивированный ответ о причинах невозможности предоставления муниципальной услуги.

Срок выполнения административной процедуры не может превышать 3 рабочих дней.

Результатом административной процедуры является выдача справки о составе семьи с отметкой о получении результата заявителем, либо письменного отказа в предоставлении услуги за подписью директора филиала.

3.5. Административная процедура «Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданной справке о составе семьи в результате предоставления муниципальной услуги».

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданной справке о составе семьи в результате предоставления муниципальной услуги специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, осуществляется исправление и замена справки о составе семьи в срок, не превышающий 1 рабочий день с момента обращения заявителя.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданной справке о составе семьи в результате предоставления муниципальной услуги, заявителю предоставляется письменное уведомление в свободной форме за подписью директора филиала об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 1 рабочего дня с момента обращения заявителя.

Результатом административной процедуры является выдача заявителю исправленной, взамен ранее выданной, справки о составе семьи, являющейся результатом предоставления муниципальной услуги, или уведомления в свободной форме об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок.

3.6. Муниципальная услуга может быть получена посредством комплексного запроса в ГБУ «МФЦ КБР» при подаче одного заявления на получение нескольких услуг, в том числе невязанных между собой.

4.Порядок и формы контроля

за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений работниками ГБУ «МФЦ КБР», осуществляется директорами филиалов и руководством ГБУ «МФЦ КБР» путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящего административного регламента, иных правовых актов.

4.2. Проверки могут быть плановые и внеплановые. Проверка может осуществляться на основании жалоб заявителей.

4.3. Все специалисты, участвующие в предоставлении данной муниципальной услуги, несут ответственность за выполнение своих обязанностей и соблюдение сроков выполнения административных процедур.

4.4. Персональная ответственность специалиста закрепляется в его должностной инструкции в соответствии с требованиями законодательства.

4.5. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны юридических лиц не предусмотрен.

4.6. Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности «ГБУ «МФЦ КБР» при предоставлении муниципальной услуги, получения гражданами, их объединениями и организациями актуальной, полной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и обеспечения возможности досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб. Граждане, их объединения и организации вправе направлять замечания и предложения по улучшению доступности качества предоставления государственной услуги, вносить предложения о мерах по устранению нарушений исполнения административного регламента.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий или бездействия должностных лиц ГБУ «МФЦ КБР».

5.2. Предметом жалобы является решения или действия (бездействие) ГБУ «МФЦ КБР» и ответственного должностного лица при предоставлении муниципальной услуги.

5.3. Заявитель имеет право обратиться с жалобой лично (устно) или направить обращение в письменной форме или в форме электронного документа директору филиала, руководителю ГБУ «МФЦ КБР», министру или заместителю министра экономического развития Кабардино-Балкарской Республики, Главе местной администрации городского округа Прохладный КБР, заместителю Главы местной администрации городского округа Прохладный КБР. Жалоба может быть направлена по почте, через ГБУ «МФЦ КБР», с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», ЕПГУ.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы:

5.4.1 основанием для начала процедуры досудебного обжалования является регистрация жалобы;

5.4.2 жалоба должна содержать:

- наименование многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического 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) ГБУ «МФЦ КБР», работника многофункционального центра;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) многофункционального центра, работника многофункционального центра, заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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

- нарушения срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги либо комплексного запроса, предоставляемого при однократном обращении заявителя в ГБУ «МФЦ КБР»;

- нарушения срока предоставления муниципальной услуги при предоставлении муниципальной услуги в филиалах и УРМ ГБУ «МФЦ КБР»;

- требования у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кабардино-Балкарской Республики, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- отказа в приеме документов, предоставления которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кабардино-Балкарской Республики, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- отказа в предоставлении муниципальной услуги, если основания для отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Кабардино-Балкарской Республики, муниципальными правовыми актами;

- требования с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кабардино-Балкарской Республики, муниципальными правовыми актами;

- отказа работника многофункционального центра в исправлении допущенных им опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

- нарушения срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

- приостановления предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Кабардино-Балкарской Республики, муниципальными правовыми актами;

- требования у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

5.5.2 в случае, если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя, оформленной в соответствии с законодательством РФ;

5.5.3 прием жалоб в письменной форме осуществляется в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте;

5.5.4 в электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет, федеральной государственной информационной системы ЕПГУ при наличии технической возможности;

5.5.5 при подаче жалобы в электронном виде документ может быть представлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.6. Жалобы рассматриваются по месту их поступления. Жалоба, поступившая в уполномоченный орган, рассматривается комиссией по рассмотрению жалоб на решения и действия (бездействие) ГБУ «МФЦ КБР», его должностных лиц, при предоставлении муниципальных (государственных) услуг. Комиссия принимает решение путем открытого голосования большинством голосов от общего числа членов комиссии, присутствующих на заседании, и оформляется протоколом, который носит рекомендательный характер для принятия решения по итогам рассмотрения жалобы уполномоченным должностным лицом на рассмотрение жалобы и принятия решения по нему.

5.7. Жалоба, поступившая в ГБУ «МФЦ КБР», учредителю ГБУ «МФЦ КБР» либо в вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа ГБУ «МФЦ КБР» 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.

5.8. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган 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 отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- жалоба удовлетворяется, в том числе путем исправления допущенных 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 Кабардино-Балкарской Республики, муниципальными правовыми актами городского округа Прохладный КБР;

- в удовлетворении жалобы отказывается.

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

5.11. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых многофункциональным центром, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

5.12. В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

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

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

5.15. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий) ГБУ «МФЦ КБР», а также их должностных лиц регулируется Федеральным законом от 27 июля 2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.16. Заявитель имеет право обжаловать в судебном порядке решение, принятое в ходе рассмотрения его жалобы.

Приложение № 1
к административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Выдача справки о составе семьи заявителя»

Министерство экономического развития Кабардино- Балкарской Республики
Государственное Бюджетное Учреждение "Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг Кабардино-Балкарской Республики"
№ _____

СПРАВКА
о составе семьи заявителя

Дана
гр. _____

(Ф.И.О., дата рождения)

зарегистрированному / проживающему (нужное подчеркнуть)

г. _____

Состав семьи ____ человек

№	Ф.И.О.	Год рожд.	Родств. отношения
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			

Справка действительна в течение 30 дней.

Основания выдачи: документы, удостоверяющие личность заявителя и всех членов семьи, документы, подтверждающие степень родства, домовая книга (поквартирная карточка, карточка регистрационного учета), в случае, если заявитель является опекуном или попечителем - документ, подтверждающий данный факт, акт о проживании с жилищного органа (в случае необходимости подтверждения факта проживания).

Специалист
ГБУ "МФЦ
КБР"

(подпись)
М.П.

(фамилия, инициалы имени и отчества)

За неполноту и недостоверность предоставленной информации заявитель несет административную, гражданско-правовую, уголовную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Г. _____

(подпись
заявителя) заявителя)

(Ф.И.О.

(дата)

<*> По Семейному кодексу РФ