

ПРИЛОЖЕНИЕ
к постановлению администрации
муниципального образования
«Барышский район»
от 10.02.2015 № 123-А

**Административный регламент
управления образования муниципального образования «Барышский район» Ульяновской области по предоставлению муниципальной услуги
«Консультирование граждан по вопросам охраны прав
несовершеннолетних»**

I. Общие положения

**1.1. Предмет регулирования административного регламента
предоставления муниципальной услуги**

1.1.1. Предметом регулирования административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Консультирование граждан по вопросам охраны прав несовершеннолетних» (далее - муниципальная услуга) являются правоотношения, возникающие при обращении заявителей в управление образования муниципального образования «Барышский район», осуществляющее полномочия по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних (далее – управление образования), за получением данной муниципальной услуги. Настоящий Административный регламент определяет стандарт муниципальной услуги, сроки и последовательность действий (административные процедуры) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Описание заявителей

1.2.1. Получателями муниципальной услуги являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства.

**1.3. Требования к порядку информирования о порядке
предоставления муниципальной услуги**

1.3.1. Информация о местах нахождения и графиках работы органа, предоставляющего услугу:

Место нахождения и почтовый адрес: управление образования муниципального образования «Барышский район» Ульяновской области; 433750, Ульяновская область, город Барыш, улица Красноармейская, дом 45, телефон 8(84253) 21-5-92, факс 8(84253) 21-5-92, адрес электронной почты: barobr@mail.ru

График работы управления образования муниципального образования «Барышский район» Ульяновской области:

Понедельник - пятница	8.00-17.00, перерыв: 12.00-13.00
Суббота – воскресенье	выходные дни

1.3.2. Информирование заявителей о порядке оказания муниципальной услуги осуществляется в виде:

- индивидуального информирования;
- публичного информирования.

Индивидуальное информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется:

- при личном обращении;
- по письменным обращениям;
- по телефону;
- по электронной почте.

Сотрудник управления образования (далее - сотрудник) осуществляет прием заявителей в соответствии с графиком приема.

При предоставлении информации в ходе личного приема или по телефону сотрудник подробно и в вежливой (корректной) форме информирует заявителей:

- о месте нахождения; почтовом адресе; графике работы; сотрудниках, ответственных за предоставление муниципальной услуги, номерах телефонов и номерах кабинетов;

- о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги;

–

- перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

–

- порядке обжалования действий (бездействия), а также решений сотрудников.

Личный прием граждан по вопросам консультирования о правилах предоставления муниципальной услуги организуется и осуществляется в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании управления образования, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок. Максимальное время ответа на телефонный звонок – 10 минут.

При невозможности сотрудника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого сотрудника, или сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

Письменные обращения заявителя по вопросам консультирования о правилах предоставления муниципальной услуги рассматриваются сотрудником с учетом времени, необходимого для подготовки ответа, в срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

Обращение за консультацией, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений»

граждан Российской Федерации». В обращении в обязательном порядке указывается фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Публичное информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется путем размещения информации:

- на официальном сайте Администрации МО «Барышский район» в сети «Интернет» <http://www.barysh.org/>
- на официальном Интернет-сайте управления образования муниципального образования «Барышский район» (baryshobr.pf)
- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) www.gosuslugi.ru, www.gosuslugi.ulgov.ru;
- в средствах массовой информации (СМИ);
- на информационных стендах, расположенных в местах предоставления муниципальных услуг.

На официальном сайте Администрации района (далее - Сайт) размещается информация о месте нахождения, графике работы, почтовом адресе, адресе электронной почты, справочных телефонах управления образования, перечне необходимых для предоставления муниципальной услуги документов, текст административного регламента, порядок обжалования действий (бездействия) и решений сотрудников.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

2.1.1. Наименование муниципальной услуги: «Консультирование граждан по вопросам охраны прав несовершеннолетних».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляет управление образования муниципального образования «Барышский район».

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление консультативной помощи (письменная или устная консультация) по вопросам охраны прав несовершеннолетних либо отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.3.2. Консультации предоставляются по вопросам:

– касающимся выявления и учета детей, оставшихся без попечения

родителей, нуждающихся в установлении над ними опеки или попечительства;

- представления законных интересов несовершеннолетних граждан в отношениях с любыми лицами (в том числе и в судах);

- выдачи разрешения на раздельное проживание попечителей и их несовершеннолетних подопечных;

- подбора, учета и подготовки граждан, выразивших желание стать усыновителями, опекунами или попечителями либо принять детей, оставшихся без попечения родителей, в семью на воспитание;

- заключения договоров доверительного управления имуществом подопечных;

- соблюдения законными представителями интересов несовершеннолетних детей, обеспечение сохранности их имущества;

- перечня документов, необходимых для проведения процедуры оказания муниципальной услуги, затрагивающей права несовершеннолетних детей (отчуждение жилой площади, снижение брачного возраста, усыновление, определение детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей в замещающую семью)

2.3.3. Консультации по вопросам охраны прав несовершеннолетних детей проводятся конфиденциально, в отдельном кабинете, оснащенном телефоном, интернетом, факсом. Не допускается присутствие посторонних людей, третьих лиц, не участвующих в предоставлении муниципальной услуги по консультированию по вопросам охраны прав несовершеннолетних.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги с учётом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги

Общий срок предоставления муниципальной услуги при личном обращении и посредством телефонной связи не может превышать 1 календарного дня с момента обращения, при письменном обращении – не более 30 календарных дней со дня регистрации поступившего письменного обращения.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Гражданским Кодексом Российской Федерации;

- Семейным кодексом Российской Федерации;

- Федеральным законом от 6 октября 2003 № 131-ФЗ «Об общих

принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

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

- Федеральным законом от 01.07.2011г. № 169-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»;

- Федеральным законом РФ от 24.04.2008 г. №48-ФЗ «Об опеке и попечительстве»;

- Федеральным законом от 16.04.2001 г. №44-ФЗ «О государственном банке данных о детях, оставшихся без попечения родителей»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 29.03.2000 г. № 275 «Об утверждении Правил передачи детей на усыновление (удочерение) и осуществления контроля за условиями их жизни и воспитания в семьях усыновителей на территории Российской Федерации и Правил постановки на учет консульскими учреждениями Российской Федерации детей, являющихся гражданами Российской Федерации и усыновленных иностранными гражданами или лицами без гражданства»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.04.2002 г. №217 «О государственном банке данных о детях, оставшихся без попечения родителей, и осуществлении контроля за его формированием и использованием»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.05.2009 г. №423 «Об отдельных вопросах осуществления опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних граждан»

- Законом Ульяновской области от 05.07.2013 года №109-ЗО «О наделении органов местного самоуправления муниципальных районов и отдельных городских округов Ульяновской области полномочиями по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних»;

- Постановлением администрации муниципального образования «Барышский район» от 13.08.2013 г. №1144-А «Об определении уполномоченного органа по осуществлению полномочий по опеке и попечительству»;

- Постановлением администрации муниципального образования «Барышский район» от 30.05.2011 года №594-А «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения муниципальных функций и предоставления муниципальных услуг» и соответствующими изменениями в данное постановление;

- решением Совета Депутатов муниципального образования «Барышский район» Ульяновской области от 18.07.2012г. № 36/400-11 «Об утверждении перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг администрацией муниципального образования «Барышский район», структурными подразделениями, муниципальными учреждениями и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг»;

- решением Совета Депутатов муниципального образования «Барышский район» от 21.11.2012 года №16/3 «О внесении изменений в решение Совета депутатов МО «Барышский район» от 18.07.2012 года №36/400-11»;

- Уставом муниципального образования «Барышский район»;

- настоящим Регламентом;

- иными действующими в Российской Федерации законодательными актами.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется на основании заявления, подаваемого на имя начальника управления образования муниципального образования «Барышский район» в свободной форме (примерный бланк заявления - приложение 1).

От имени заявителя в целях предоставления муниципальной услуги может обратиться физическое лицо, наделенное соответствующими полномочиями в установленном действующим законодательством порядке.

Запрос о предоставлении муниципальной услуги, а также иные документы по желанию заявителя могут быть представлены заявителем при личном обращении в управление образования либо направлен им по почте (по электронной почте в виде электронного документа, подписанного электронной подписью (с использованием в том числе универсальной электронной карты), а также в электронном виде с использованием Портала государственных услуг.

При личном обращении за предоставлением муниципальной услуги заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность, и согласие на обработку персональных данных. При обращении представителя заявителя предоставляется документ, удостоверяющий его личность, подтверждающий его полномочия (доверенность), и согласие на обработку персональных данных.

От заявителя запрещается требовать:

- предоставление документов и информации или осуществление действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- предоставление документов и информации, которые находятся в распоряжении администрации района, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ульяновской области, муниципальными правовыми актами муниципального образования «Барышский район».

Предоставление документов и информации, указанных в пункте 2 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, а также предоставление документов и информации в случае, предусмотренном частью 4 статьи 19 вышеназванного Федерального закона, осуществляется, в том числе в электронной форме с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия и подключаемых к ней региональных систем межведомственного электронного взаимодействия по межведомственному запросу органа, предоставляющего муниципальную услугу, подведомственной органу местного самоуправления организации, участвующей в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ муниципальных услуг, либо многофункционального центра.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, законодательством не предусмотрены.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

2.8.1 Письменный запрос, содержащий вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления образования, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

2.8.2. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество гражданина, наименование юридического лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.8.3. Если письменное заявление содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника, а также членов его семьи, заявление остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов и заявителю, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

2.8.4. В случае, если текст заявления не поддается прочтению, ответ на заявление не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему заявление, если его фамилия (наименование юридического лица) и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.8.5 В случае, если в заявлении содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в заявлении не приводятся новые доводы или обстоятельства, лицом, которому направлено заявление, принимается решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший заявление.

2.9. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги.

2.9.1 Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги «Консультирование граждан по вопросам охраны прав несовершеннолетних»:

1. выдача нотариально заверенной доверенности на представителя заявителя.

2.9.2. При предоставлении муниципальных услуг запрещается требовать от заявителя обращения за оказанием услуг, не включенных в перечень услуг, указанный в Решении Совета Депутатов муниципального образования «Барышский район» Ульяновской области 21.11.2012 № 16-3 «О внесении изменений в решение Совета депутатов МО «Барышский район» от 18.07.2012 года № 36/400-11», а также предоставления документов, выдаваемых по результатам оказания таких услуг.

2.10. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставления муниципальной услуги

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет 15 мин.

2.12. Срок регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Регистрация заявления осуществляется в день его подачи или поступления по иным каналам связи.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения заявлений о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.13.1. На территории, прилегающей к месторасположению здания, в котором предоставляется муниципальная услуга, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.13.2. Вход в здание должен быть оборудован вывеской, содержащей следующую информацию:

- а) наименование;
- б) место нахождения;
- в) режим работы.

2.13.3. Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам. Помещения оборудуются:

- а) противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- б) системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- в) системой охраны.

2.13.4. Каждое рабочее место должностного лица должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам. Место для приёма заявителей оборудуется столом, стулом, канцелярскими принадлежностями, облегчающими предоставление муниципальной услуги.

2.13.5. Места ожидания в очереди на предоставление муниципальной услуги оборудованы стульями (кресельными секциями, скамьями, банкетками).

2.13.6. Места для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги оборудуются стульями, столами и обеспечиваются бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

2.13.7. Информационные стенды располагаются в местах общественного доступа в помещение, где предоставляется муниципальная услуга.

На информационных стендах в помещениях, предназначенных для приёма документов, размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативно-правовых актов, регулирующих вопросы, связанные с исполнением муниципальной услуги;
- перечень документов, необходимых для исполнения муниципальной услуги;

- образцы оформления упомянутых документов и требования к ним;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, исполняющих муниципальную услугу.

Тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются (подчёркиваются).

2.14. Показатели доступности и качества муниципальных услуг

2.14.1. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (изложены в пункте 2.4. раздела 2 настоящего административного регламента);
- отсутствие жалоб на действия (бездействие), решения, принятые сотрудниками управления образования, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;
- соблюдение требований комфортности к местам предоставления муниципальной услуги (изложены в пункте 2.13. настоящего административного регламента).

2.14.2. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- возможность получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги путем индивидуального и публичного информирования, том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;
- удобный график работы органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;
- удобное территориальное расположение органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги.

2.15. Иные требования

Муниципальная услуга может предоставляться:

- в электронном виде, в том числе с использованием универсальной электронной карты.
- в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствии с действующим законодательством.

Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме определяются в соответствии с действующим законодательством.

Предоставление муниципальных услуг в электронной форме, в том числе взаимодействие органов, предоставляющих муниципальные услуги, органов, предоставляющих государственные услуги, организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг или организующих предоставление государственных и муниципальных услуг, и заявителей, осуществляется на базе информационных систем, включая государственные и муниципальные информационные системы,

составляющие информационно-технологическую и коммуникационную инфраструктуру.

Правила и порядок информационно-технологического взаимодействия информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также требования к инфраструктуре, обеспечивающей их взаимодействие, устанавливаются Правительством Российской Федерации.

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

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя перечень административных процедур:

- консультирование граждан в письменной форме;
- консультирование граждан в устной форме.

Особенности выполнения административных процедур в электронной форме определяются действующим законодательством.

3.1.1. Консультирование граждан в письменной форме включает в себя:

- приём и регистрация заявления и необходимых документов для предоставления муниципальной услуги;
- визирование принятого запроса;
- изучение запроса, подготовка результата муниципальной услуги;
- подписание, регистрация результата муниципальной услуги и выдача его заявителю.

Приём и регистрация заявления и необходимых документов для предоставления муниципальной услуги

Юридическим основанием для начала административной процедуры является поступление обращения с приложением документов, указанных в п. 2.6. настоящего административного регламента в отдел опеки и попечительства управления образования.

При поступлении обращения сотрудник совершает следующие действия:

- а) сверяет личность заявителя с документом, удостоверяющим личность (в случае, если заявитель обратился лично);
- б) передаёт обращение с представленным пакетом документов секретарю приёмной управления образования для регистрации входящей корреспонденции;

Секретарь приёмной управления образования совершает следующие действия:

- а) регистрирует заявление в журнале входящей корреспонденции;

б) на втором экземпляре (копии) заявления указывает регистрационный номер, дату получения заявления, подпись сотрудника, принявшего документы, с расшифровкой подписи.

Заявление с пакетом документов, представленное заявителем, регистрируется в журнале регистрации входящей корреспонденции в день его подачи или поступления по почте.

Визирование принятого запроса

Юридическим основанием для начала административной процедуры является получение начальником управления образования зарегистрированного запроса.

Начальник управления образования отписывает запрос с указанием соответствующей резолюции должностному лицу, курирующему соответствующее направление.

Секретарь приёмной при получении запроса с резолюцией от начальника управления образования передаёт его должностному лицу, курирующему соответствующее направление. Должностное лицо управления образования определяет сотрудника, в чьи должностные обязанности входит консультирование граждан по вопросу, содержащемуся в обращении, и отписывает ему запрос.

Изучение запроса, подготовка результата муниципальной услуги

Юридическим основанием для начала административной процедуры является получение сотрудником отдела опеки и попечительства запроса с резолюцией от должностного лица, курирующего соответствующее направление.

Сотрудник изучает поступивший запрос, проверяет, имеются ли основания для оформления отказа в предоставлении муниципальной услуги (основания для отказа и сроки извещения заявителя по отдельным основаниям изложены в подразделе 2.8. раздела 2 настоящего административного регламента). В случае, если основания имеются, то оформляется отказ.

В случае если основания отсутствуют, подготавливается проект ответа.

В целях подготовки исчерпывающего ответа сотрудник может обращаться за консультацией или получением необходимой информации в департамент охраны прав несовершеннолетних Министерства здравоохранения и социального развития Ульяновской области. Сотрудник согласовывает проект ответа (либо отказ в предоставлении муниципальной услуги) с должностным лицом, курирующим данное направление управления образования. В случае если проект требует доработки, проект возвращается сотруднику с разъяснением выявленных недостатков.

Подписание, регистрация результата муниципальной услуги и выдача его заявителю

Юридическим основанием начала административной процедуры является согласованный проект ответа (отказа в предоставлении муниципальной услуги).

Начальник управления образования подписывает проект ответа (отказа в предоставлении муниципальной услуги).

Подписанный результат муниципальной услуги, полученный секретарём приёмной управления образования, регистрируется и готовится для отправки заявителю. В зависимости от способа предоставления результата муниципальной услуги, указанного в заявлении, ответ на заявление (мотивированный отказ) выдаётся лично, либо отправляется с использованием средств связи.

Результат предоставления муниципальной услуги выдаётся лично заявителю при предоставлении следующих документов:

- документа, удостоверяющего личность заявителя либо его представителя;
- документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя (в случае обращения за результатом представителя).

Срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 календарных дней со дня предоставления заявителем заявления и всех необходимых документов.

3.1.2. Консультирование в устной форме:

Юридическим основанием начала процедуры является обращение заявителя в отдел опеки и попечительства управления образования. При обращении заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность. При обращении представителя заявителя представляется документ, подтверждающий его полномочия.

Заявитель вправе представлять документы (материалы) по интересующим вопросам.

При прохождении административной процедуры сотрудник изучает вопрос и представленные документы.

В случае если изложенный в устном обращении вопрос является очевидным и не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приёма. При этом делается запись в журнале личного приёма граждан.

В случае если сотрудник не может предоставить ответ самостоятельно без привлечения иных организаций, или подготовка информации требует продолжительного времени (требуются дополнительное изучение нормативно-правовых документов, анализ правоприменительной практики), он предлагает заявителю обратиться с письменным запросом либо назначает

другое удобное для него время для предоставления консультации, но не позднее 10 дней со дня первого устного обращения заявителя.

В случае если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию управления образования, заявителю даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Время приёма заявителя не может превышать 30 минут.

3.2. Блок-схема предоставления муниципальной услуги «Консультирование граждан по вопросам охраны прав несовершеннолетних» приводится в приложении 2 к административному регламенту предоставления муниципальной услуги.

IV. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги, принятием решений ответственными специалистами службы по исполнению настоящего административного регламента осуществляется руководителем службы, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Проверки полноты и качества предоставления услуги включают в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка и сроков предоставления услуги, рассмотрение обращений заявителей в ходе предоставления услуги, содержащие жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

4.3. Контроль за исполнением административного регламента по предоставлению муниципальной услуги осуществляется путем проведения:

-плановых проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений настоящего административного регламента, иных документов, регламентирующих деятельность по предоставлению услуги;

-внеплановых проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений настоящего административного регламента, осуществляемых по обращениям физических и юридических лиц, по поручениям Главы администрации муниципального образования «Барышский район», на основании иных документов и сведений, указывающих на нарушения настоящего административного регламента.

4.4. Осуществление плановых проверок полноты и качества исполнения услуги может производиться не более двух раз в год согласно законодательства Российской Федерации.

4.5. Плановые и внеплановые проверки проводятся должностным лицом, уполномоченным Главой администрации муниципального образования «Барышский район».

4.6. В ходе плановых и внеплановых проверок должностными лицами администрации проверяется:

-знание ответственными лицами службы требований настоящего административного регламента, нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению соответствующей услуги;

-соблюдение ответственными лицами службы сроков и последовательности исполнения административных процедур;

-правильность и своевременность информирования заявителей об изменении административных процедур, предусмотренных настоящим административным регламентом;

-устранение нарушений и недостатков, выявленных в ходе предыдущих проверок.

4.7. Контроль за исполнением настоящего административного регламента может быть осуществлен со стороны граждан, их объединений и организаций в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.8. Должностные лица, виновные в неисполнении или ненадлежащем исполнении требований настоящего Административного регламента, привлекаются к дисциплинарной ответственности, а также несут иную ответственность в соответствии с федеральными законами, законами Ульяновской области.

12. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях.

V. Порядок досудебного (внесудебного) порядка обжалования решений и действий (бездействия) сотрудников, участвующих в предоставлении услуги

5.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

б) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) 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.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

2. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

3. Жалоба должна содержать:

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

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную

услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

4. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

– 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.

7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с частью 1 данного раздела незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

8. Порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных и муниципальных услуг регулируется Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и не распространяется на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

**Блок-схема предоставления муниципальной услуги
«Консультирование граждан по вопросам охраны прав несовершеннолетних»**

