Приложение

к приказу администрации

Промышленного района

города Ставрополя

от . . 2020 №

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

администрации Промышленного района города Ставрополя по предоставлению муниципальной услуги «Выдача разрешения на вступление в брак лицу, достигшему возраста шестнадцати лет,   
но не достигшему совершеннолетия»

1. Административный регламент администрации Промышленного района города Ставрополя по предоставлению муниципальной услуги «Выдача разрешения на вступление в брак лицу, достигшему возраста шестнадцати лет, но не достигшему совершеннолетия» (далее соответственно – Административный регламент, муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги, создания необходимых условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги и определяет:

1) стандарт предоставления муниципальной услуги;

2) состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур (действий) в МФЦ;

3) формы контроля за исполнением Административного регламента;

4) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решения и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих, специалистов органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, специалистов МФЦ.

Круг заявителей

2. Получателями муниципальной услуги являются несовершеннолетние граждане, достигшие возраста шестнадцати лет и не достигшие 18-ти летнего возраста, проживающие по месту жительства (пребывания) на территории Промышленного района города Ставрополя, желающие вступить в брак до достижения ими брачного возраста.

Заявитель для получения муниципальной услуги вправе обратиться лично в устной, письменной или электронной форме.

Требования к порядку информирования о предоставлении

муниципальной услуги

3. Информация о месте нахождения и графике работы органа, предоставляющего муниципальную услугу, государственного казенного учреждения Ставропольского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае» и муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Ставрополе»:

1) администрация Промышленного района города Ставрополя (далее – Администрация) расположена по адресу: город Ставрополь, улица Ленина,   
д. 415-б.

График работы:

понедельник – пятница с 9.00 до 18.00;

приемные дни: понедельник, вторник, среда с 9.00 до 15.00

перерыв: с 13.00 до 14.00;

выходные дни - суббота, воскресенье;

2) государственное казенное учреждение Ставропольского края «Многофункциональный центр предоставления государственный и муниципальных услуг в Ставропольском крае» расположено по адресу: город Ставрополь, ул. Доваторцев, 55а

График работы:

понедельник – четверг с 8.00 до 18.00;

пятница с 8.00 до 20.00;

суббота с 9.00 до 13.00;

без перерыва;

выходной день – воскресенье;

3) муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Ставрополе» расположено по адресам: город Ставрополь, ул. Мира, д. 282-а, ул. Голенева, д. 21, ул. 50 лет ВЛКСМ, д. 8а/1-2, ул. Васильева, д. 49,   
пр. Кулакова, д. 10м

График работы:

понедельник с 8.00 до 20.00;

вторник – пятница с 08.00 до 18.00;

суббота с 08.00 до 13.00;

без перерыва;

выходной день – воскресенье.

4. Справочные телефоны Администрации, государственного казенного учреждения Ставропольского края «Многофункциональный центр предоставления государственный и муниципальных услуг в Ставропольском крае» и муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Ставрополе».

Телефон Администрации: (8652)56-12-06, 56-42-72;

Телефон государственного казенного учреждения Ставропольского края «Многофункциональный центр предоставления государственный и муниципальных услуг в Ставропольском крае»: (8652)35-66-06;

Телефон муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Ставрополе»: (8652)24-77-52.

5. Адреса официальных сайтов органа, предоставляющего муниципальную услугу, государственного казенного учреждения Ставропольского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае» и муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Ставрополе» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащих информацию о предоставлении услуг, адреса их электронной почты.

Официальный сайт Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» как отраслевого (функционального) органа администрации города Ставрополя: [www.ставрополь.рф](http://www.ставрополь.рф).

Официальный сайт государственного казенного учреждения Ставропольского края «Многофункциональный центр предоставления государственный и муниципальных услуг в Ставропольском крае»: [www.umfc26.ru](http://www.umfc26.ru).

Официальный сайт муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Ставрополе»: [www.mfc26.ru](http://www.mfc26.ru)

Электронная почта Администрации: admpromstav@mail.ru

Электронная почта государственного казенного учреждения Ставропольского края «Многофункциональный центр предоставления государственный и муниципальных услуг в Ставропольском крае»: mfc@mfc26.ru

Электронная почта муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Ставрополе»: [mfc.stv@mfc26.ru](mailto:mfc.stv@mfc26.ru)

6. Получение информации по вопросам предоставления муниципальной услуги и сведений о ходе предоставления муниципальной услуги в Администрации, также государственном казенном учреждении Ставропольского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае», муниципальном казенном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Ставрополе» (далее – МФЦ) осуществляется:

при личном обращении заявителя;

при письменном обращении заявителя;

при обращении заявителя посредством телефонной связи;

через официальные сайты и адреса электронной почты, указанные в пункте 5 Административного регламента;

через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) (далее - Единый портал);

через государственную информационную систему Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» [www.26gosuslugi.ru»](http://www.26gosuslugi.ru) (далее – Региональный Портал).

7. На информационных стендах Администрации, МФЦ размещается следующая информация:

перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

сроки предоставления муниципальной услуги;

размеры государственных пошлин и иных платежей, связанных с получением муниципальной услуги, порядок их уплаты;

порядок обжалования решения и (или) действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, специалистов, МФЦ, специалистов МФЦ.

8. Полная версия текста Административного регламента с приложениями и извлечениями из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги, размещаются на официальном сайте Администрации, а также на Едином портале и Портале государственных и муниципальных услуг Ставропольского края.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

9. Полное наименование муниципальной услуги «Выдача разрешения на вступление в брак лицу, достигшему возраста шестнадцати лет, но не достигшему совершеннолетия».

10. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также наименования всех иных органов и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги:

1) муниципальная услуга предоставляется Администрацией;

2) при предоставлении муниципальной услуги Администрация осуществляет взаимодействие с МФЦ.

11. В соответствии с пунктом 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами местного самоуправления услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг, утвержденный решением Ставропольской городской Думы от 23 октября 2019 г. № 387 «Об утверждении Перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами местного самоуправления города Ставрополя муниципальных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг».

Описание результата предоставления муниципальной услуги

12. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

1)  приказ главы администрации Промышленного района города Ставрополя о разрешении на вступление в брак лицам, достигшим возраста шестнадцати лет, но не достигшим совершеннолетия (далее – Приказ);

2) направление заявителю письменного уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в иные организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, срок приостановления предоставления муниципальной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальным и правовыми актами города Ставрополя, сроки выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги

13. Общий срок предоставления муниципальной услуги составляет не более 30 календарных дней со дня регистрации Администрацией либо МФЦ заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, указанных в пункте 15 Административного регламента.

Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальных правовых актов города Ставрополя, регулирующих предоставление муниципальной услуги

14. Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края, регулирующих предоставление муниципальной услуги:

Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30 ноября 1994 г. № 51-ФЗ (ст. 31-40) («Собрание законодательства Российской Федерации», 1994, № 32, ст. 3301);

Семейный [кодекс](consultantplus://offline/ref=99AC20C8341F785111B9A0EC8A54D4B5A4835FD184A1C5C46AB2C3932806Q8M) Российской Федерации от 29 декабря 1995 г. № 223-ФЗ («Собрание законодательства Российской Федерации», 01.01.1996, № 1, ст. 16);

Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=BBBBAF3D8E286CABB6586AC6BBBAE2EABC89EBA25AACF9A323F435C46FfANEP) от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Собрание законодательства Российской Федерации», 02.08.2010, № 31, ст. 4179);

Федеральный закон от 06 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» («Собрание законодательства Российской Федерации», 11.04.2011, № 5, ст. 2036);

Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=8859CB969D4F4CBC9941F2B8CE3F7ADB3FCE3433B5ABC2BAFB284F3E783B2EM) от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрений обращений граждан Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», от 8 мая 2006, «№ 19, ст. 2060);

Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=8859CB969D4F4CBC9941F2B8CE3F7ADB3CC63C31B2A1C2BAFB284F3E783B2EM) от 15 ноября 1997 г. № 143-ФЗ «Об актах гражданского состояния» («Собрание законодательства Российской Федерации», от 24 ноября 1997 г., № 47, ст. 5340);

Постановление Правительства Российской Федерации от 25 августа 2012 г. № 852 «Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных или муниципальных услуг и о внесении изменений в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных слуг» («Собрание законодательства Российской Федерации», 03.09.2012, № 36, ст. 4903);

Постановление Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 г. № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг» («Собрание законодательства Российской Федерации», 02.07.2012, № 27, ст. 3744);

Постановление Правительства Российской Федерации от 07 июля 2011 г. № 553 «О порядке оформления и предоставления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов» («Собрание законодательства Российской Федерации», 18.07.2011, № 29, ст. 4479);

Постановление администрации города Ставрополя от 22.01.2019 № 103 «Об утверждении Перечня муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления города Ставрополя»;

Решение Ставропольской городской Думы от 23 октября 2019 г. № 387 «Об утверждении Перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами местного самоуправления города Ставрополя муниципальных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг»;

Постановление администрации города Ставрополя от 15.05.2015 № 890 «Об утверждении Положений об администрациях районов города Ставрополя»;

Постановление администрации города Ставрополя от 26.06.2013   
№ 2103 «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг» («Вечерний Ставрополь», № 127, 10.07.2013);

Постановление администрации города Ставрополя от 22.01.2019 № 118 «Об утверждении Перечня муниципальных услуг, предоставление которых организуется по принципу «одного окна» на базе многофункциональных центров».

Предоставление муниципальной услуги также регулируется последующими редакциями нормативных правовых актов, указанных в настоящем пункте Административного регламента.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем, порядок их представления, а также способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

15. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги:

1) заявление несовершеннолетнего, достигшего возраста шестнадцати лет, о предоставлении муниципальной услуги (приложение 3 к Административному регламенту);

2) заявление законных представителей несовершеннолетнего, достигшего возраста шестнадцати лет, о предоставлении муниципальной услуги (приложение 4 к Административному регламенту);

3) паспорт или иной документ, удостоверяющий личность заявителя;

4) документы, подтверждающие статус законных представителей;

5) документ, удостоверяющий личность законных представителей;

6) документ, удостоверяющий личность гражданина, желающего вступить в брак с несовершеннолетним, достигшим возраста шестнадцати лет;

7) документ, подтверждающий проживание (пребывание) на территории Промышленного района города Ставрополя;

8) документ, подтверждающий наличие уважительных причин для получения разрешения на вступление в брак (при наличии):

а) справка медицинского учреждения или врача, занимающегося частной медицинской практикой, о наличии беременности;

б) свидетельство о рождении ребенка у лиц, желающих вступить в брак (с предъявлением его оригинала) в случае рождения ребенка.

Указанные документы могут быть представлены представителем заявителя с одновременным представлением документов, подтверждающих его полномочия и удостоверяющих его личность.

Документы могут быть представлены в подлинниках или в копиях, заверенных в установленном законом порядке.

Заявитель может направить заявление и документы по электронной почте.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении иных органов и организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, и которые заявитель вправе предоставить по собственной инициативе, порядок их представления, а также способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

16. Документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении иных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, при предоставлении данной услуги не предусмотрено.

17. В соответствии с [пунктами 1](consultantplus://offline/ref=E465EB0898997166797856B6CF0B872CB6B0BE7A4FBB6699CD426154C7B64BBA027151920F0D700D38B394279D1E154EF545BF07J2r7N), [2](consultantplus://offline/ref=E465EB0898997166797856B6CF0B872CB6B0BE7A4FBB6699CD426154C7B64BBA027151900C0F2F082DA2CC289B040B49EC59BD062FJ0r0N) и [4 части 1 статьи 7](consultantplus://offline/ref=E465EB0898997166797856B6CF0B872CB6B0BE7A4FBB6699CD426154C7B64BBA0271519300062F082DA2CC289B040B49EC59BD062FJ0r0N) Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» запрещается требовать от заявителя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

2) представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края и муниципальными правовыми актами города Ставрополя находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных органов и организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в [части 6 статьи 7](consultantplus://offline/ref=1A3559337A297F1447FFABD5D5E66CE013DD06B24D2D874D33F136C1A423AD7C0FF2C56477BD7E7E0877CF26796D744127B70D1FU5q3N) Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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 случаев, предусмотренных [пунктом 4 части 1 статьи 7](consultantplus://offline/ref=1A3559337A297F1447FFABD5D5E66CE013DD06B24D2D874D33F136C1A423AD7C0FF2C5627DB6217B1D66972B707A6A433BAB0F1D51U1qEN) Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

18. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги является предоставление документов, не подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью или выявлено несоблюдение условий признания действительности усиленной квалифицированной электронной подписи (при направлении документов в форме электронного документа).

После устранения оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, заявитель вправе повторно обратиться за получением муниципальной услуги.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа

в предоставлении муниципальной услуги

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

20. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

1) несоответствие заявителя требованиям, установленным пунктом 2 Административного регламента;

2) заявление несовершеннолетнего не соответствует форме, приведенной в приложении 3 к Административному регламенту

3) не предоставление документов, указанных в пункте 15 Административного регламента.

Порядок, размер и основания взимания муниципальной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги

21. Государственная пошлина за предоставление муниципальной услуги не установлена. Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

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

22. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления на предоставление муниципальной услуги (далее - заявление) и при получении результата муниципальной услуги в очной форме составляет 15 минут.

Срок и порядок регистрации заявления, в том числе в электронной форме

23.  Заявление о предоставлении муниципальной услуги регистрируется должностным лицом Администрации в журнал регистрации заявлений граждан при предоставлении муниципальной услуги (далее – журнал регистрации) по форме, указанной в приложении 5 к Административному регламенту, специалистом МФЦ посредством внесения данных в автоматизированную информационную систему в течение 15 минут с момента обращения заявителя.

Заявление о предоставлении муниципальной услуги, направленное в электронной форме, распечатывается на бумажный носитель должностным лицом Администрации и регистрируется в журнале регистрации заявлений не позднее первого рабочего дня, следующего за днем его поступления.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

24. Требования к помещениям Администрации, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания и приема заявителей.

1) Здание, в котором расположена Администрация, должно быть оборудовано входом для свободного доступа заявителей в помещение, в том числе заявителей с ограниченными возможностями здоровья (пандус с поручнями, кнопка вызова). Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать установленным законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края требованиям, в целях обеспечения возможности реализации прав лиц с ограниченными возможностями здоровья на получение муниципальной услуги.

Вход в здание Администрации оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию об Администрации:

наименование;

место нахождения;

график работы.

2) Места ожидания в очереди оборудуются стульями, кресельными секциями. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не менее 5 мест.

Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для данных целей помещениях, оборудованных информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера кабинета;

фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов;

времени перерыва, технического перерыва.

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

3) Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой информации в Администрации:

на информационных стендах в местах ожидания размещается следующая информация:

- местонахождение, график приема заявителей по вопросам предоставления муниципальных услуг, номера телефонов, адрес официального сайта и электронной почты Администрации;

- информация о размещении работников Администрации;

- перечень муниципальных услуг, предоставляемых Администрацией;

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

- срок предоставления услуги.

Полная версия текста Административного регламента с приложениями и извлечениями из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги, размещается на официальном сайте Администрации.

4) Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой информации в МФЦ установлены постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

5) При обращении за получением услуги в электронной форме заявление о предоставлении муниципальной услуги и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, подписываются с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи следующих классов средств электронной подписи: КС1, КС2, КС3, КВ1, КВ2, КА1.

В случае, если при обращении в электронной форме за получением муниципальной услуги идентификация и аутентификация заявителя осуществляются с использованием единой системы идентификации и аутентификации, заявитель имеет право использовать простую электронную подпись при условии, что при выдаче ключа простой электронной подписи его личность установлена при личном приеме.

Заявитель имеет право на получение муниципальной услуги посредством обращения в МФЦ с запросом о предоставлении нескольких услуг государственных и (или) муниципальных (далее - комплексный запрос). В этом случае МФЦ направляет в Администрацию заявление о предоставлении муниципальной услуги, подписанное уполномоченным специалистом МФЦ и скрепленное печатью МФЦ, а также документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, с приложением заверенной МФЦ копии комплексного запроса.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

25. К показателям доступности и качества муниципальной услуги относятся:

1) своевременность:

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

процент (доля) заявителей, ожидающих получения услуги в очереди не более 15 минут, - 100 процентов.

Показатель 100% и более является положительным и соответствует требованиям Административного регламента.

2) доступность:

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

процент (доля) услуг, информация о которых доступна через сеть "Интернет", - 90 процентов.

Показатель 100% свидетельствует об обеспечении максимальной доступности получения муниципальной услуги.

3) качество:

процент (доля) заявителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления услуги, - 100 процентов.

Показатель 100% и более является положительным и соответствует требованиям Административного регламента.

4) вежливость:

процент (доля) заявителей, удовлетворенных вежливостью персонала, - 100 процентов.

Показатель 100% является положительным и соответствует требованиям Административного регламента

5) процесс обжалования:

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

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

процент (доля) заявителей, удовлетворенных существующим порядком обжалования, - 100 процентов;

процент (доля) заявителей, удовлетворенных сроками обжалования, - 90 процентов.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур (действий) в МФЦ

Исчерпывающий перечень административных процедур

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

1) информирование и консультирование по вопросу предоставления муниципальной услуги;

2) прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, подготовка и выдача уведомления об отказе в приеме заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, поступивших в электронной форме;

3) принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

4) подписание результата предоставления муниципальной услуги;

5) выдача (направление) заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

Описание административных процедур

Информирование и консультирование по вопросу предоставления муниципальной услуги

27. Основанием для информирования и консультирования по вопросу предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя в Администрацию, МФЦ лично, посредством телефонной связи или в письменном, электронном виде.

Критерии принятия решения при выполнении административной процедуры – обращение заявителя за информированием и консультированием по вопросам предоставления муниципальной услуги.

28. В случае личного обращения заявителя специалист Администрации, специалист отдела по работе с заявителями МФЦ в доброжелательной, вежливой форме отвечает на вопросы заявителя, выдает перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

В случае обращения заявителя посредством телефонной связи специалист Администрации, специалист отдела по работе с заявителями МФЦ в доброжелательной, вежливой форме информируют заявителя по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о фамилии, имени, отчестве и должности специалиста Администрации, специалиста отдела по работе с заявителями МФЦ, принявшего телефонный звонок.

Срок информирования и консультирования по вопросам предоставления муниципальной услуги при личном обращении заявителя или при обращении заявителя посредством телефонной связи не должен превышать 15 минут.

Если для информирования и консультирования по вопросам предоставления муниципальной услуги при личном обращении заявителя или при обращении заявителя посредством телефонной связи требуется более 15 минут, специалист Администрации, специалист отдела по работе с заявителями МФЦ предлагает заявителю назначить другое удобное для него время для информирования и консультирования по вопросам предоставления муниципальной услуги либо разъясняет заявителю о возможном обращении по вопросам предоставления муниципальной услуги в письменном, электронном виде в Администрацию, МФЦ с указанием места нахождения, графика работы, адреса электронной почты Администрации, МФЦ.

29. В случае поступления в Администрацию обращения заявителя по вопросам предоставления муниципальной услуги (далее - обращение) в письменном, электронном виде специалист общего отдела Администрации в течение одного дня регистрирует обращение и направляет в отдел по охране прав детства Администрации.

Специалист отдела по охране прав детства Администрации в течение двадцати четырех календарных дней со дня поступления обращения осуществляет подготовку проекта ответа по существу поставленных в обращении вопросов о предоставлении муниципальной услуги (далее - Ответ) и направляет проект ответа на визирование руководителю отдела по охране прав детства Администрации.

Руководитель отдела по охране прав детства Администрации в течение одного дня со дня поступления проекта ответа визирует его и направляет на подписание главе Администрации.

Глава Администрации, в течение трех дней со дня поступления проекта ответа подписывает его и направляет в общий отдел Администрации для регистрации.

Специалист общего отдела Администрации в течение одного дня со дня поступления ответа регистрирует его и направляет по почтовому или электронному адресу заявителя.

30. В случае поступления в МФЦ обращения в письменном, электронном виде специалист МФЦ, ответственный за ведение делопроизводства, в течение трех календарных дней регистрирует обращение и направляет в отдел по работе с заявителями МФЦ.

Специалист отдела по работе с заявителями МФЦ в течение двадцати трех календарных дней со дня поступления обращения осуществляет подготовку проекта ответа и направляет его на визирование руководителю отдела по работе с заявителями МФЦ.

Руководитель отдела по работе с заявителями МФЦ в течение одного дня со дня поступления проекта ответа визирует его и направляет на подписание директору МФЦ.

Директор МФЦ в течение двух календарных дней со дня поступления проекта ответа подписывает его и направляет специалисту МФЦ, ответственному за ведение делопроизводства.

Специалист МФЦ, ответственный за ведение делопроизводства, в течение одного дня со дня поступления ответа регистрирует его и направляет по почтовому или электронному адресу заявителя.

31. Максимальный срок подготовки ответа при поступлении обращения в письменном, электронном виде составляет тридцать календарных дней со дня регистрации обращения.

32. Административная процедура заканчивается выдачей заявителю экземпляра перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, при личном обращении заявителя, либо направлением ответа по почтовому или электронному адресу заявителя при поступлении обращения в письменном, электронном виде.

33. Контроль за исполнением административной процедуры информирования и консультирования по вопросам предоставления муниципальной услуги в Администрации осуществляет руководитель отдела по охране прав детства Администрации, в МФЦ - руководитель отдела по работе с заявителями МФЦ.

Прием и регистрация заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, подготовка и выдача уведомления об отказе в приеме заявления

о предоставлении муниципальной услуги и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, поступивших в электронной форме

34. Основанием для начала административной процедуры является поступление в Администрацию, МФЦ заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Критерии принятия решения при выполнении административной процедуры:

1) обращение заявителя за предоставлением муниципальной услуги;

2) наличие либо отсутствие оснований для отказа в приеме заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, поступивших в электронной форме (приведены в пункте 18 Административного регламента).

35. При поступлении в Администрацию заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в электронной форме, специалист отдела по охране прав детства Администрации осуществляет:

1) процедуру проверки действительности усиленной квалифицированной электронной подписи, предусматривающую проверку соблюдения условий, указанных в статье 11 Федерального закона от 06 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи», в случае если заявление о предоставлении муниципальной услуги и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, подписаны усиленной квалифицированной электронной подписью;

2) распечатку заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, проставление заверительной подписи «Получено по электронным каналам связи с использованием электронной подписи», своей должности, личной подписи, расшифровки подписи и даты в случае отсутствия основания для отказа и приеме заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, указанных в пункте 15 Административного регламента.

Процедура проверки действительности усиленной квалифицированной электронной подписи осуществляется в день поступления указанных заявления и документов, если они поступили в период рабочего времени. В случае поступления заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в электронной форме в нерабочее время, выходные или праздничные дни, проверка действительности усиленной квалифицированной электронной подписи, распечатка заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, осуществляются в первый рабочий день, следующий за днем поступления указанных заявления и документов;

3) регистрацию заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, посредством внесения данных в информационную систему, указанную в пункте 23 Административного регламента, в день их распечатки;

4) подготовку проекта уведомления об отказе в приеме заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, поступивших в электронной форме (далее - уведомление об отказе в приеме документов), при наличии оснований для отказа в приеме заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, поступивших в электронной форме, указанных в пункте 18 Административного регламента, по форме, приведенной в приложении 6 к Административному регламенту, с указанием причин, указанных в статье 11 Федерального закона от 06 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи», направление проекта уведомления об отказе в приеме документов на визирование руководителю отдела по охране прав детства Администрации в день проведения проверки.

Руководитель отдела по охране прав детства Администрации в день поступления проекта уведомления об отказе в приеме документов визирует указанный проект уведомления и направляет на подписание главе Администрации.

Глава Администрации, подписывает уведомления об отказе в приеме документов в течение одного дня со дня его поступления и направляет указанное уведомление на регистрацию в общий отдел Администрации.

Специалист общего отдела Администрации в день поступления уведомления об отказе в приеме документов регистрирует указанное уведомление и направляет в отдел по охране прав детства Администрации.

Специалист отдела по охране прав детства Администрации в день поступления уведомления об отказе в приеме документов подписывает данное уведомление электронной подписью главы Администрации и направляет в личный кабинет заявителя на Едином портале, на Региональном портале.

Ответственность за подготовку уведомления об отказе в приеме документов несет руководитель отдела по охране прав детства Администрации.

36. Ответственность за прием и регистрацию заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, при личном обращении заявителя несет специалист отдела по охране прав детства Администрации, специалист по работе с заявителями МФЦ, который:

1) устанавливает личность заявителя или его представителя путем проверки документа, удостоверяющего личность заявителя или представителя заявителя, документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя;

2) проводит проверку представленных документов на предмет их соответствия установленным законодательством требованиям:

тексты документов должны быть написаны разборчиво;

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

отсутствие в документах подчисток, приписок, зачеркнутых слов, исправлений;

документы не исполнены карандашом;

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

не истек срок действия представленных документов;

3) снимает с представленных заявителем документов, указанных в пункте 15 Административного регламента, копии и ниже реквизита "Подпись" проставляет заверительную надпись "с подлинником сверено", свою должность, личную подпись, расшифровку подписи, дату.

Подлинники представленных заявителем или его представителем документов возвращаются заявителю.

Заявление о предоставлении услуги по просьбе заявителя заполняется специалистом отдела по охране прав детства Администрации, специалистом отдела по работе с заявителями МФЦ.

37. Специалист отдела по охране прав детства Администрации вносит в журнал регистрации заявлений, а специалист отдела по работе с заявителями МФЦ вносит в информационную систему, указанную в пункте 23 Административного регламента, следующие данные:

1) запись о приеме заявления о предоставлении муниципальной услуги;

2) порядковый номер записи;

3) дату внесения записи;

4) данные заявителя (фамилию, имя, отчество (при наличии);

5) фамилию специалиста, ответственного за прием заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

38. В случае поступления заявления о предоставлении услуги в МФЦ специалист отдела по работе с заявителями МФЦ направляет заявление о предоставлении муниципальной услуги и документы, указанные в пункте 15 Административного регламента, в отдел информационно-аналитической обработки документов МФЦ.

39. Для заявителя административная процедура заканчивается получением расписки о приеме документов по форме, приведенной в приложении 7 к Административному регламенту.

40. Контроль за исполнением административной процедуры осуществляет руководитель отдела по охране прав детства Администрации, в МФЦ - руководитель отдела по работе с заявителями МФЦ.

Принятие решения о предоставлении муниципальной услуги или об отказе в предоставлении муниципальной услуги

41. Основанием для начала административной процедуры является поступление зарегистрированного заявления о предоставлении муниципальной услуги и документов, указанных в пункте 15 Административного регламента, в отдел по охране прав детства Администрации.

Критерий принятия решения о выполнении административной процедуры - наличие либо отсутствие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги (приведены в пункте 20 Административного регламента).

Ответственным за исполнение административной процедуры является специалист отдела по охране прав детства Администрации.

При отсутствии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, указанных в пункте 20 Административного регламента специалист отдела по охране прав детства Администрации подготавливает проект Приказа, а при наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги – проект уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Срок исполнения административной процедуры не должен превышать двадцати пяти календарных дней.

Подписание результата предоставления муниципальной услуги

42. Основанием для начала административной процедуры является подготовленный проект Приказа или проект уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Критерий принятия решения при выполнении административной процедуры – наличие подготовленного проекта Приказа либо уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Руководитель отдела по охране прав детства Администрации в течение одного дня со дня поступления проекта Приказа визирует его и направляет на визирование заместителю главы Администрации.

Заместитель главы Администрации в течение двух дней дня со дня поступления проекта Приказа визирует его и направляет на подписание главе Администрации.

Глава Администрации в течение двух календарных дней со дня поступления проекта Приказа подписывает его.

Специалист общего отдела Администрации в течение одного дня со дня поступления Приказа регистрирует его в журнале регистрации.

Срок исполнения данной административной процедуры – 5 календарных дней со дня регистрации всех необходимых для предоставления муниципальной услуги документов.

Выдача (направление) заявителю результата предоставления муниципальной услуги

43. Основание для начала исполнения административной процедуры является зарегистрированный Приказ главы Администрации о разрешении на вступление в брак лицу, достигшему возраста шестнадцати лет, но не достигшему совершеннолетия или зарегистрированное уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Критерием принятия решения является зарегистрированный Приказ или уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги, подписанный главой Администрации или первым заместителем главы Администрации, имеющим право подписи.

44. Выдача заявителю результата предоставления услуги осуществляется способом, указанным в заявлении в следующем порядке:

1) в случае обращения заявителя за предоставлением муниципальной услуги в Администрацию специалист отдела по охране прав детства Администрации выдает заявителю либо направляет заказным письмом с уведомлением по почтовому адресу заявителя, указанному в заявлении о предоставлении муниципальной услуги, копию Приказа в 2 экземплярах или уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги в 1 экземпляре;

2) в случае обращения заявителя за предоставлением муниципальной услуги в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" посредством Единого портала, Регионального портала специалист отдела по охране прав детства Администрации:

а) выдает заявителю либо направляет заказным письмом с уведомлением по почтовому адресу заявителя, указанному в заявлении о предоставлении муниципальной услуги, копию Приказа в 2 экземплярах;

б) направляет в МФЦ для выдачи заявителю копию Приказа в 2 экземплярах.

45. Административная процедура в Администрации, МФЦ заканчивается:

1) выдачей заявителю копии Приказа или уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги, с проставлением подписи заявителя и даты получения указанных документов в журнале выдачи результатов предоставления муниципальных услуг в Администрации, МФЦ либо на втором экземпляре уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги, который остается в Администрации;

2) направлением копии Приказа или уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги в срок, указанный в пункте 13 Административного регламента, заказным письмом с уведомлением по почтовому адресу заявителя, указанному в заявлении о предоставлении муниципальной услуги, с проставлением соответствующей отметки в журнале выдачи результатов предоставления муниципальных услуг в Администрации либо на втором экземпляре уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги, который остается в Администрации.

46. В случае неполучения заявителем результата предоставления муниципальной услуги в срок, указанный в [пункте 1](#P122)3 Административного регламента, специалист отдела по охране прав детства Администрации, специалист отдела по работе с заявителями МФЦ по истечении двух недель со дня окончания срока, установленного для предоставления муниципальной услуги, уведомляет заявителя по его контактным данным способом, указанным в заявлении, о необходимости получения результата предоставления муниципальной услуги.

47. Если по истечении двух недель со дня уведомления подготовленные документы не получены заявителем в МФЦ, специалист по работе с заявителями МФЦ возвращает их в Администрацию с соответствующим реестром передачи.

48. Ответственность за выдачу заявителю результата услуги в Администрации несет соответственно руководитель отдела по охране прав детства в Администрации, руководитель отдела по работе с заявителями МФЦ в МФЦ.

IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

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

49. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальных правовых актов города Ставрополя, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений осуществляется руководителями соответствующих подразделений Администрации и МФЦ в процессе исполнения административных процедур.

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

50. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется уполномоченным органом администрации города Ставрополя (далее - уполномоченный орган) и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, контроль за рассмотрением и подготовкой ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, специалистов Администрации и МФЦ по предоставлению муниципальной услуги.

51. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется как в плановом порядке, так и путем проведения внеплановых контрольных мероприятий.

52. При проверках могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

53. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги уполномоченным органом формируется комиссия в составе должностных лиц уполномоченного органа, администрации города Ставрополя, Администрации и МФЦ.

54. Периодичность проведения плановых проверок полноты и качества предоставления услуги определяется уполномоченным органом, но не реже одного раза в год.

55. Внеплановые проверки проводятся по обращениям заявителей с жалобами на нарушение их прав и законных интересов в ходе предоставления муниципальной услуги, а также на основании документов и сведений, указывающих на нарушение исполнения Административного регламента.

56. В ходе плановых и внеплановых проверок:

1) проверяется соблюдение сроков и последовательности исполнения административных процедур;

2) выявляются нарушения прав заявителей, недостатки, допущенные в ходе предоставления муниципальной услуги.

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

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

Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего

муниципальную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

59. Должностные лица, муниципальные служащие, специалисты Администрации и специалисты МФЦ, ответственные за осуществление административных процедур, указанных в разделе 3 Административного регламента, несут персональную ответственность за полноту и качество осуществления административных процедур.

60. В случае допущенных нарушений должностные лица, муниципальные служащие, специалисты Администрации несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Положения, характеризующие требования к порядку и формам

контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

61. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется путем получения информации о результатах осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решения

и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих, специалистов органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, специалистов МФЦ

Информация для заявителя о его праве подать жалобу

на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего

муниципальную услугу, должностных лиц, муниципальных служащих, специалистов органа, предоставляющего услугу, МФЦ,

специалистов МФЦ

62. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) Администрации, МФЦ, должностного лица, муниципального служащего Администрации, специалиста Администрации, МФЦ в досудебном (внесудебном) порядке.

Предмет жалобы

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

1) нарушение срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги, комплексного запроса;

2) нарушение должностным лицом Администрации, муниципальным служащим Администрации, руководителем МФЦ, специалистом МФЦ срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя;

7) отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление 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 Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя;

10) требование 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 подпунктом 3 пункта 17 Административного регламента.

Органы государственной власти, органы местного

самоуправления города Ставрополя и уполномоченные

на рассмотрение жалобы должностные лица,

которым может быть направлена жалоба

64. Жалоба на действия специалистов Администрации подается в Администрацию и рассматривается главой Администрации.

65. Жалоба на действия специалиста МФЦ подается в МФЦ и рассматривается его руководителем.

66. Жалоба на действия руководителей Администрации, муниципального казенного учреждения "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Ставрополе" подается в администрацию города Ставрополя и рассматривается должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб.

67. Жалоба на действия руководителя государственного казенного учреждения Ставропольского края "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ставропольском крае" подается в министерство экономического развития Ставропольского края и рассматривается должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

68. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

69. Жалоба может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, предоставляющего услугу, Единого портала, Регионального портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

70. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа (Администрация, МФЦ), наименование должности, фамилию, имя, отчество должностного лица, муниципального служащего Администрации, руководителя МФЦ, специалиста МФЦ, 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) Администрации, МФЦ, должностного лица, муниципального служащего Администрации, руководителя МФЦ, специалиста МФЦ;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации, МФЦ, должностного лица, муниципального служащего Администрации, руководителя МФЦ, специалиста МФЦ. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Сроки рассмотрения жалобы

71. Жалоба регистрируется в день ее поступления в администрацию города Ставрополя, Администрацию, МФЦ.

72. Жалоба, поступившая в администрацию города Ставрополя, Администрацию, МФЦ, 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, МФЦ, специалиста МФЦ 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.

Результат рассмотрения жалобы

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

1) удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, 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, Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя;

2) отказ в удовлетворении жалобы.

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

Порядок информирования заявителя о результатах

рассмотрения жалобы

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

76. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 73 Административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых Администрацией, МФЦ, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения услуги.

77. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 73 Административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

78. Информация о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений Администрации, МФЦ, должностных лиц, муниципальных служащих Администрации, руководителя МФЦ, специалистов МФЦ размещается на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги в Администрации, МФЦ, на официальном сайте администрации города Ставрополя, Едином портале, а также Региональном портале.