

тенцию Комитета, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации Комитет направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) и в письменной форме информирует Заявителя о перенаправлении жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе (учреждении).

5.13. Жалоба может быть подана Заявителем через Государственное областное бюджетное учреждение "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Мурманской области" (далее - ГОБУ "МФЦ МО"), юридический адрес: 183031, г. Мурманск, ул. Подстанционного, д. 1, тел. (8152) 99-40-40, факс 41-05-66, адрес электронной почты info@mfcs51.ru.

Информация о месте нахождения отделений ГОБУ "МФЦ МО":

- а) в Ленинском административном округе города Мурманска - 183034, г. Мурманск, ул. Хлобыстова, д. 26;
- б) в Октябрьском административном округе города Мурманска - 183038, г. Мурманск, пр. Ленина, д. 45;
- в) в Первомайском административном округе города Мурманска - 183052, г. Мурманск, ул. Щербакова, д. 26.

При поступлении жалобы ГОБУ "МФЦ МО" обеспечивает ее передачу в администрацию города Мурманска или Комитет в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между ГОБУ "МФЦ МО" и администрацией города Мурманска или Комитетом (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.14. В администрации города Мурманска и Комитете определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

- а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями постановления Правительства Мурманской области от 10.12.2012 № 620-ПП "О правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Мурманской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих, подведомственных этим органам учреждений и их должностных лиц, предоставляющих государственные услуги" и раздела 5 настоящего административного регламента;
- б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган (учреждение) в соответствии с пунктами 5.11, 5.12 настоящего административного регламента.

- 5.15. Администрация города Мурманска обеспечивает:
 - а) оснащение мест приема жалоб;
 - б) информирование Заявителей о порядке обжалования решений Комитета посредством размещения информации на информационных стендах в местах предоставления государственных услуг, на официальном сайте Министерства образования и науки Мурманской области;
 - в) консультирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Комитета, а также должностных лиц или муниципальных служащих Комитета, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;
 - г) заключение соглашений с ГОБУ "МФЦ МО" о взаимодействии в части осуществления приема жалоб и выдачи Заявителям результатов рассмотрения жалоб;

- 5.16. Комитет обеспечивает:
 - а) оснащение мест приема жалоб;
 - б) информирование Заявителей о порядке обжалования действий (бездействия) Комитета, а также должностных лиц или муниципальных служащих Комитета посредством размещения информации на информационных стендах в местах предоставления государственных услуг, на официальном сайте администрации;
 - в) консультирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Комитета, а также должностных лиц или муниципальных служащих Комитета, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;
 - г) заключение соглашений с ГОБУ "МФЦ МО" о взаимодействии в части осуществления приема жалоб и выдачи Заявителям результатов рассмотрения жалоб;
 - д) формирование и представление ежеквартально в отдел административной и организационной работы администрации города Мурманска отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

5.17. Жалоба, поступившая в администрацию города Мурманска, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены администрацией города Мурманска.

5.18. Жалоба, поступившая в Комитет, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены Комитетом.

В случае обжалования отказа Комитета, должностного лица Комитета в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования Заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.19. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" Комитет или администрация города Мурманска принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы Комитет устраняет выявленные нарушения и недостатки, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Комитетом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

5.20. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется Заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

5.21. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- а) наименование уполномоченного органа, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- в) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование Заявителя;
- г) основания для принятия решения по жалобе;
- д) принятое по жалобе решение;
- е) в случае, если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок выдачи заключения о возможности быть опекуном (попечителем);
- ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.22. Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решения Комитета, на действия (бездействие) Комитета, должностных лиц Комитета подписывается руководителем администрации города Мурманска; на действия (бездействие) муниципальных служащих Комитета - руководителем Комитета.

По желанию Заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.23. Администрация города Мурманска или Комитет отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с разделом 5 настоящего административного регламента в отношении того же Заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.24. При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, администрация города Мурманска или Комитет оставляет ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщает гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

5.25. В случае, если в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, администрацией города Мурманска или Комитетом ответ на жалобу не дается.

5.26. В случае, если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу администрацией города Мурманска или Комитетом не дается и жалоба не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

Приложение № 1 к административному регламенту предоставления государственной услуги "Предоставление гражданам информации о детях, оставшихся без попечения родителей, состоящих на учете в органе опеки и попечительства, оказание содействия гражданам в подборе ребенка, оставшегося без попечения родителей, для передачи его на воспитание в семью граждан"

Отдел опеки и попечительства
(наименование органа государственной власти)
комитета по образованию
администрации города Мурманска
от _____
(Ф.И.О. (отчество - при наличии) гражданина(-ан))

ЗАЯВЛЕНИЕ

гражданина(-ан) о желании принять ребенка (детей) на воспитание в свою семью и с просьбой ознакомить с находящимися на учете сведениями о детях, соответствующими его (их) пожеланиям

Я (Мы), _____
(фамилия, имя, отчество (при наличии) одного супруга)
Гражданство _____ Паспорт: серия _____ № _____
(когда и кем выдан)
и _____
(фамилия, имя, отчество (при наличии) второго супруга - при наличии либо в случае обращения обоих супругов)
Гражданство _____ Паспорт: серия _____ № _____
(когда и кем выдан)
Прошу(сим) оказать содействие в подборе _____ ребенка/детей * (ненужное зачеркнуть) для
(количество детей)

оформления усыновления (удочерения)/опеки (попечительства) (нужное подчеркнуть), ознакомить со сведениями о детях, состоящих на учете в органе опеки и попечительства, федеральном/региональном банке данных о детях, оставшихся без попечения родителей (ненужное зачеркнуть), в соответствии с пожеланиями, указанными в анкете гражданина.

Предоставленную конфиденциальную информацию, содержащуюся в анкете(-ах) ребенка (детей), оставшегося (-ихся) без попечения родителей, обязуюсь(-емся) использовать только в целях решения вопроса о передаче ребенка (детей) на воспитание в мою (нашу) семью.

* Количество детей, в подборе которых граждан просит оказать содействие, не может превышать количества детей, которых гражданин имеет возможность принять на воспитание в свою семью в соответствии с заключением органа опеки и попечительства (компетентного органа иностранного государства).

"__" _____ 20 _____ г. _____
(подпись(-и))

Приложение № 2 к административному регламенту предоставления государственной услуги "Предоставление гражданам информации о детях, оставшихся без попечения родителей, состоящих на учете в органе опеки и попечительства, оказание содействия гражданам в подборе ребенка, оставшегося без попечения родителей, для передачи его на воспитание в семью граждан"

Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги	Нормативное значение показателя
Показатели доступности предоставляемой услуги		
1	Процент Заявителей, удовлетворенных графиком работы Комитета	95%
2	Процент Заявителей, ожидающих консультации по предоставлению государственной услуги в очереди не более 15 минут	100%
3	Количество взаимодействий Заявителя с муниципальным служащим Комитета, ответственным за предоставление государственной услуги, при предоставлении государственной услуги - не более 2	100%
Показатели качества предоставляемой услуги		
4	Процент достоверности информации о предоставлении государственной услуги	100%
5	Количество каналов получения информации по вопросам предоставления государственной услуги	4
6	Процент случаев предоставления государственной услуги в установленный срок с момента приема документов	100%
7	Процент обоснованных жалоб	0%
8	Процент Заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания	100%
9	Процент Заявителей, удовлетворенных качеством результатов труда муниципальных служащих Комитета, ответственных за предоставление государственной услуги	100%

Приложение № 3 к административному регламенту предоставления государственной услуги "Предоставление гражданам информации о детях, оставшихся без попечения родителей, состоящих на учете в органе опеки и попечительства, оказание содействия гражданам в подборе ребенка, оставшегося без попечения родителей, для передачи его на воспитание в семью граждан"

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

