



МЕСТНАЯ АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА НАЛЬЧИК КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
КЪЭБЭРДЕЙ-БАЛЪКЪЭР РЕСПУБЛИКЭМ ЩЫЩ НАЛШЫК КЪАЛЭ ОКРУГЫМ И ЩЫПІЭ АДМИНИСТРАЦЭ
КЪАБАРТЫ-МАЛКЪАР РЕСПУБЛИКАНЫ НАЛЬЧИК ШАХАР ОКРУГУНУ ЖЕР-ЖЕРЛИ АДМИНИСТРАЦИЯСЫ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ №1565

УНАФЭ №1565

БЕГИМ №1565

« 17 » августа 2022г.

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

В целях реализации Федерального закона от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Местная администрация городского округа Нальчик **п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить прилагаемый административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Выдача справки о составе семьи».

2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Нальчик» и разместить на официальном сайте городского округа Нальчик «admnalchik.ru» в порядке, установленном Уставом городского округа Нальчик.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы местной администрации городского округа Нальчик Т.В. Хурова.

Глава местной администрации
городского округа Нальчик

Т.Ахохов

Утвержден
постановлением Местной администрации
городского округа Нальчик
от « 17 » августа 2022г. №1565

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

1. Общие положения

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

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

1.3. Заявителями являются физические лица, обратившиеся с заявлением о предоставлении муниципальной услуги (далее – заявитель, заявители):

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

1.3.2 при обращении за получением муниципальной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие согласие на обработку персональных данных. В случае обращения представителя, указанные документы должны быть представлены на заявителя и его представителя. Документы, подтверждающие согласие на обработку персональных данных, могут быть представлены в том числе в форме электронного документа.

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

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

1.4.1 заявитель, либо его представитель может обратиться за получением необходимой информации по вопросу предоставления муниципальной услуги в офисы ГБУ «МФЦ КБР», расположенные на территории Кабардино-Балкарской Республики.

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

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

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

1.4.2 информирование проводится в форме:

-устного информирования;

-письменного информирования;

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

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

Устное информирование каждого заявителя осуществляется в течение времени, необходимого для его информирования;

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

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

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

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

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

1.4.3 заявитель либо его представитель информируется о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе посредством комплексного запроса, о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги, комплексного запроса, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением муниципальной услуги.

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

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2. Муниципальная услуга предоставляется в офисах ГБУ «МФЦ КБР».

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- выдача справки о составе семьи;
- уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги при письменном запросе заявителя.

2.4. Максимальный срок предоставления услуги 5 рабочих дней.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, размещен на официальном сайте городского округа Нальчик и на ЕПГУ.

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

- 1) паспорт заявителя;
- 2) документ, удостоверяющий личность и доверенность лица, уполномоченного на представление интересов заявителя (при обращении доверенного лица);
- 3) домовая книга;
- 4) документы, подтверждающие родство заявителя (свидетельство о рождении, браке, усыновлении, установлении отцовства).

По выбору заявителя заявление и документы, указанные в пп.1-4 п. 2.6. настоящего административного регламента, представляются в ГБУ «МФЦ КБР» посредством:

- личного обращения заявителя, либо представителя заявителя;
- направления по почте;
- с использованием электронных носителей;
- посредством ЕПГУ (<http://www.gosuslugi.ru>) в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, путем заполнения в установленном порядке формы заявления о предоставлении государственной (муниципальной) услуги.

чальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

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

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

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

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

- текст заявления не поддается прочтению;

- текст заявления содержит ненормативную лексику и оскорбительные высказывания.

2.11. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.13. Время регистрации запроса не должно превышать 20 минут.

2.14. Требования к местам предоставления муниципальной услуги:

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

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

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

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

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

- вход в помещение приема и выдачи документов должен обеспечивать свободный доступ заявителей, быть оборудован удобной лестницей с поручнями, широкими проходами, а также пандусами для передвижения кресел-колясок;

- на здании рядом с входом должна быть размещена информационная табличка (вывеска);

- фасад здания должен быть оборудован осветительными приборами, позволяющими посетителям ознакомиться с информационными табличками;

- помещения приема и выдачи документов должны предусматривать места для ожидания, информирования и приема заявителей;

- помещение приема и выдачи документов оборудуется стендами (стойками), содержащими информацию о порядке предоставления муниципальной услуги;

- в местах для ожидания устанавливаются стулья (кресельные секции, кресла) для заявителей;

- в помещении приема и выдачи документов выделяется место для оформления документов, предусматривающее столы (стойки) с бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

1) показателями оценки доступности муниципальной услуги являются:

- транспортная доступность к месту предоставления муниципальной услуги;

- обеспечение беспрепятственного доступа граждан с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется услуга;

- возможность беспрепятственного входа в помещения и выхода из них;

- содействие со стороны специалистов учреждения, при необходимости инвалиду при входе в объект и выходе из него;

- оборудование на прилегающих к зданию территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов;

- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в учреждение, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости, с помощью персонала;

- возможность самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления услуги, а также с помощью специалистов, предоставляющих услуги;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории учреждения;

- проведения инструктажа специалистов, осуществляющих первичный контакт с получателями услуги, по вопросам работы с инвалидами;

- размещение носителей информации о порядке предоставления услуги инвалидам с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе, при необходимости, дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

- обеспечение допуска на объект собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме, установленной федеральным органам исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативному правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

- оказание специалистами необходимой помощи инвалидам, связанной с разъяснением в доступной для них форме порядка предоставления и получения услуги, оформлением необходимых для ее предоставления документов,

ознакомлением инвалидов с размещением кабинетов, последовательностью действий, необходимых для получения услуги;

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

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

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

- возможность получения муниципальной услуги в ГБУ «МФЦ КБР».

Заявитель (представитель заявителя) независимо от его места жительства или места пребывания, либо места нахождения имеет право на обращение в любой офис ГБУ «МФЦ КБР» в пределах Кабардино-Балкарской Республики для получения муниципальной услуги по экстерриториальному принципу;

2) показателями оценки качества муниципальной услуги являются:

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

- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги;

- возможность оценки качества предоставления услуги;

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

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

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

2.16.Порядок организации предоставления муниципальной услуги в электронной форме регулируется распоряжением Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 29 апреля 2010 года №158-рп «О мерах по обеспечению перехода на предоставление государственных и муниципальных услуг (функций) в электронном виде».

В федеральной информационной системе ЕПГУ размещается следующая информация:

- категория заявителей;

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- сроки оказания муниципальной услуги;

-порядок предоставления муниципальной услуги.

К формам заявлений обеспечивается доступ для копирования и заполнения в электронном виде.

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

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

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

-составление справки о составе семьи, либо подготовка письменного уведомления об отказе в предоставлении услуги при письменном запросе заявителя;

-выдача справки о составе семьи, либо письменного уведомления об отказе в предоставлении услуги при письменном запросе заявителя;

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

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

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

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

Административная процедура включает в себя:

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

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

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

Максимальный срок выполнения административной процедуры не должен превышать 15 минут.

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

3.3.Административная процедура «Составление справки о составе семьи, либо подготовка письменного уведомления об отказе в предоставлении услуги при письменном запросе заявителя».

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

Административная процедура включает в себя:

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

-проверку комплектности представленных документов.

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

-тексты документов написаны разборчиво;

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

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

3.3.1 в случае соответствия всех необходимых документов требованиям настоящего административного регламента справка о составе семьи изготавливается на бланке установленной формы (приложение к настоящему административному регламенту) с обозначением названия документа «Справка о составе семьи» и оформляется на государственном языке Российской Федерации (русском).

Срок выполнения административного действия – 20 минут.

Результатом выполнения административного действия является изготовление справки о составе семьи;

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

В случае необходимости предоставления уведомления об отказе в предоставлении услуги, подготовка письменного запроса заявителя в свободной форме о получении уведомления об отказе.

Максимальный срок выполнения административного действия 20 минут.

Результатом выполнения административного действия является устное информирование заявителя о невозможности предоставления услуги, либо подготовка письменного запроса от заявителя о выдаче уведомления об отказе.

3.4.Административная процедура «Выдача справки о составе семьи, либо письменного уведомления об отказе в предоставлении услуги при письменном запросе заявителя».

Основанием для начала административной процедуры является наличие изготовленной исполнителем справки о составе семьи, либо письменного

запроса от заявителя о выдаче уведомления об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

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

Уведомления об отказе в предоставлении услуги заявителю выдается после поступления письменного запроса от заявителя о выдаче уведомления об отказе. В уведомлении об отказе дается мотивированный ответ о причинах невозможности предоставления муниципальной услуги.

Срок выполнения административной процедуры не может превышать 5 рабочих дней.

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

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

Основанием для начала административной процедуры является представление (направление) заявителем в произвольной форме заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в выданной справке о составе семьи в результате предоставления муниципальной услуги.

Специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, рассматривается заявление, представленное заявителем, и проводится проверка указанных в заявлении сведений в срок, не превышающий 1 рабочего дня с даты регистрации соответствующего заявления.

Критерием принятия решения по административной процедуре является наличие или отсутствие таких опечаток и (или) ошибок.

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

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

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

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

4.Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы:

5.4.1 основанием для начала процедуры досудебного обжалования является регистрация жалобы;

5.4.2 жалоба должна содержать:

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

-фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

-сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) ГБУ «МФЦ КБР», работника многофункционального центра;

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

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

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

-нарушения срока предоставления муниципальной услуги при предоставлении муниципальной услуги в офисах ГБУ «МФЦ КБР»;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.5.4 в электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», федеральной государственной информационной системы ЕПГУ;

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

5.6. Жалобы рассматриваются по месту их поступления. Жалоба, поступившая в уполномоченный орган, рассматривается комиссией по рассмотрению жалоб на решения и действия (бездействие) ГБУ «МФЦ КБР», его должностных лиц, при предоставлении муниципальных (государственных)

услуг. Комиссия принимает решение путем открытого голосования большинством голосов от общего числа членов комиссии, присутствующих на заседании, и оформляется протоколом, который носит рекомендательный характер для принятия решения по итогам рассмотрения жалобы уполномоченным должностным лицом на рассмотрение жалобы и принятия решения по нему.

5.7. Жалоба, поступившая в ГБУ «МФЦ КБР», учредителю ГБУ «МФЦ КБР» либо в вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа ГБУ «МФЦ КБР» в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличия решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

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

- жалоба удовлетворяется, в том числе путем исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кабардино-Балкарской Республики, муниципальными правовыми актами городского округа Нальчик;
- в удовлетворении жалобы отказывается.

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

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

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

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или пре-

ступления, должностное лицо, работник, наделенный полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

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

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

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

Приложение
к административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Выдача справки о составе семьи заявителя»

Руководителю ГБУ «МФЦ КБР»

_____ (Ф.И.О.)

от _____

прож. _____

Тел. _____

З А Я В Л Е Н И Е

Прошу предоставить справку о составе семьи заявителя

« _____ » _____ 20__ года
(дата обращения)

Подпись / _____ /

Я _____ /
Ф.И.О./ _____ / подпись/ даю согласие на обработку персональных
данных, необходимое для подачи заявления в соответствии с Федеральным
законом от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных».

Рег.№ _____ дата исполнения « _____ » _____ 20__ года

_____ /
подпись исполнителя