Документ предоставлен [КонсультантПлюс](https://www.consultant.ru)

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ОРЛА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 17 ноября 2021 г. N 4769

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ВЫДАЧА РАЗРЕШЕНИЯ

НА ИЗМЕНЕНИЕ ФАМИЛИИ И (ИЛИ) ИМЕНИ РЕБЕНКА, НЕ ДОСТИГШЕГО

ВОЗРАСТА ЧЕТЫРНАДЦАТИ ЛЕТ"

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов(в ред. Постановления Администрации города Орлаот 12.05.2023 N 2257) |  |

С целью выдачи разрешения на изменение фамилии и (или) имени ребенка, не достигшего возраста четырнадцати лет, руководствуясь Порядком разработки административных регламентов, утвержденным постановлением Администрации города Орла от 07.05.2010 N 1471, администрация города Орла постановляет:

1. Утвердить Административный [регламент](#P33) предоставления муниципальной услуги "Выдача разрешения на изменение фамилии и (или) имени ребенка, не достигшего возраста четырнадцати лет" согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Постановление Администрации города Орла от 09.04.2019 N 1479 "Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги "Выдача разрешения на изменение фамилии и (или) имени ребенка, не достигшего возраста четырнадцати лет" признать утратившим силу.

3. Управлению по взаимодействию со средствами массовой информации и аналитической работе администрации города Орла (И.Е. Башкатова) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации и на официальном сайте администрации города Орла в сети Интернет.

4. Контроль за исполнением постановления возложить на первого заместителя мэра города Орла Проваленкову И.В.

Мэр города Орла

Ю.Н.ПАРАХИН

Приложение

к постановлению

Администрации города Орла

от 17 ноября 2021 г. N 4769

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ВЫДАЧА

РАЗРЕШЕНИЯ НА ИЗМЕНЕНИЕ ФАМИЛИИ И (ИЛИ) ИМЕНИ РЕБЕНКА,

НЕ ДОСТИГШЕГО ВОЗРАСТА ЧЕТЫРНАДЦАТИ ЛЕТ"

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов(в ред. Постановления Администрации города Орлаот 12.05.2023 N 2257) |  |

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования Административного регламента

1.1.1. Предметом регулирования настоящего Административного регламента является порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги "Выдача разрешения на изменение фамилии и (или) имени ребенка, не достигшего возраста четырнадцати лет" (далее - муниципальная услуга).

1.1.2. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги (далее - регламент) разработан в целях повышения качества и доступности результатов исполнения вышеуказанной муниципальной услуги, создания комфортных условий для потребителей результатов исполнения данной услуги и определяет состав, сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании услуги.

1.2. Описание заявителей

1.2.1. Заявителями о предоставлении муниципальной услуги являются:

- законные представители (родители) несовершеннолетнего ребенка, не достигшего возраста четырнадцати лет, проживающие совместно;

- законный представитель (родитель) несовершеннолетнего ребенка, не достигшего возраста четырнадцати лет, в случае раздельного проживания родителей (законных представителей).

1.3. Требования к информированию о порядке предоставления муниципальной услуги

1.3.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется отделом опеки и попечительства управления социальной поддержки населения, опеки и попечительства администрации города Орла:

- непосредственно в отделе опеки и попечительства;

- с использованием средств телефонной связи;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети "Интернет").

1.3.2. Информирование о муниципальной услуге проводится в форме индивидуального устного или письменного информирования, публичного устного или письменного информирования. Информирование осуществляется на русском языке.

Основными требованиями к информированию заявителей о правилах исполнения муниципальной услуги (далее - информирование) являются:

- достоверность предоставляемой информации;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования;

- наглядность форм предоставляемой информации (при письменном информировании);

- удобство и доступность получения информации;

- оперативность предоставления информации.

1.3.3. Адрес структурного подразделения: г. Орел, ул. Ленина, д. 23, каб. 6.

Адрес электронной почты: opeka.orel-adm@yandex.ru.

1.3.4. На сайте администрации города Орла www.orel-adm.ru размещается текст настоящего регламента с приложениями.

1.3.5. Сведения о графике (режиме) работы структурного подразделения размещаются непосредственно в здании (помещении), занимаемом структурным подразделением, а также сообщаются по телефонам для справок (консультаций).

Телефоны для справок структурного подразделения:

- приемная руководителя - тел. (4862) 76-00-89/факс (4862) 76-20-49;

- телефоны исполнителей, специалистов - (тел./факс):

Железнодорожный район города Орла: тел. (4862) 54-00-25, (4862) 55-01-84;

Заводской район города Орла: тел. (4862) 71-73-02, (4862) 73-52-34, (4862) 71-73-20;

Северный район города Орла: тел. (4862) 33-81-10, (4862) 33-51-10, (4862) 33-57-29;

Советский район города Орла: тел. (4862) 76-33-85, (4862) 43-45-02.

Часы приема граждан структурным подразделением:

вторник, четверг - с 09:00 до 18:00, перерыв - с 13:00 до 14:00.

В предпраздничные дни продолжительность рабочего времени сокращается на 1 час.

Телефон для справок многофункционального центра города Орла:

тел. (4862) 59-86-86.

Место нахождения: г. Орел, ул. Ленина, д. 1.

Режим работы:

понедельник, вторник, пятница: с 8:00 до 18:00, без перерыва;

среда: с 9:00 до 19:00, без перерыва;

четверг: с 9:00 до 20:00, без перерыва;

суббота: с 8:00 до 17:00, без перерыва;

воскресенье - выходной.

1.3.6. Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги сообщается по номерам телефонов для справок (консультаций).

1.3.7. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты структурного подразделения подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

1.3.8. При невозможности специалиста структурного подразделения, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.9. Муниципальная услуга предоставляется на основании заявления о предоставлении муниципальной услуги (далее - заявление), поданного в структурное подразделение в письменной форме либо в форме электронного документа, если предоставление муниципальной услуги в электронном виде не запрещено законом.

1.3.10. Заинтересованные лица, представившие в структурное подразделение заявление и документы для получения муниципальной услуги, информируются:

- об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

- о сроках оформления документов и возможности их получения;

- о предоставлении муниципальной услуги.

1.4. Порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги

1.4.1. Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами структурного подразделения при непосредственном личном контакте с потребителями результата предоставления муниципальной услуги, а также с использованием почтовой и телефонной связи.

1.4.2. Информация о сроке оформления документов и возможности их получения сообщается при приеме документов, а в случае сокращения срока - по контактным телефонам, указанным в заявлении.

1.4.3. Для получения сведений о прохождении административных процедур по предоставлению муниципальной услуги заявителем указываются (называются) дата подачи заявления, фамилия заявителя, наименование муниципальной услуги. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе рассмотрения находится его заявление о предоставлении муниципальной услуги.

1.5. Порядок получения консультаций о предоставлении муниципальной услуги

1.5.1. Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются специалистами структурного подразделения, предоставляющими муниципальную услугу.

1.5.2. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- информация о составе документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- комплектность (достаточность) представленных документов;

- правильность оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- источник получения документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (орган или организация, ее местонахождение);

- время приема, порядок и сроки выдачи документов;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги;

- иные вопросы, относящиеся к настоящему регламенту.

1.5.3. Основными требованиями при консультировании являются:

- актуальность;

- своевременность;

- четкость в изложении материала;

- полнота консультирования;

- наглядность форм подачи материала;

- удобство и доступность.

1.5.4. Консультации предоставляются при личном обращении в структурное подразделение, посредством телефонной связи или электронной почты.

1.5.5. Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляются бесплатно.

1.5.6. При информировании по телефону специалист структурного подразделения должен назвать свои фамилию, имя, отчество, должность, а также наименование органа, в который обратилось заинтересованное лицо, а затем в вежливой форме проинформировать обратившегося по интересующим вопросам.

Раздел II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги - выдача разрешения на изменение имени и (или) фамилии ребенка, не достигшего возраста четырнадцати лет

2.2. Наименование структурного подразделения администрации города Орла, предоставляющего муниципальную услугу, - управление социальной поддержки населения, опеки и попечительства администрации города Орла

Ответственный исполнитель муниципальной услуги - отдел опеки и попечительства управления социальной поддержки населения, опеки и попечительства администрации города Орла (далее - отдел опеки и попечительства).

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

- принятие решения о разрешении на изменение имени и (или) фамилии ребенка, не достигшего возраста четырнадцати лет;

- принятие решения об отказе в выдаче разрешения на изменение имени и (или) фамилии ребенка, не достигшего возраста четырнадцати лет.

2.3.2. Процедура предоставления муниципальной услуги завершается получением заявителем следующих документов:

- копия постановления администрации города Орла о разрешении на изменение фамилии и (или) имени ребенка, не достигшего возраста четырнадцати лет;

- мотивированный отказ в выдаче разрешения на изменение фамилии и (или) имени ребенка, не достигшего возраста четырнадцати лет.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги, срок приостановления предоставления муниципальной услуги, сроки выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Муниципальная услуга о выдаче разрешения на изменение фамилии и (или) имени ребенка, не достигшего возраста четырнадцати лет, или отказ в предоставлении такой услуги производится в срок 15 дней с даты поступления заявления и предоставления необходимых документов.

2.4.2. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.4.3. Срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги, составляет 3 дня с даты принятия решения о предоставлении муниципальной услуги или отказа в предоставлении такой услуги.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

2.5.1. Конституция Российской Федерации ("Российская газета" N 237 (853) от 25.12.1993);

2.5.2. Гражданский кодекс Российской Федерации ("Российская газета" N 238 - 239 от 08.12.1994; "Собрание законодательства РФ" N 32 от 05.12.1994);

2.5.3. Семейный кодекс Российской Федерации ("Российская газета" N 17 от 27.01.1996; "Собрание законодательства Российской Федерации" от 01.01.1996 N 1, ст. 16);

2.5.4. Федеральный закон от 24 апреля 2008 года N 48-ФЗ "Об опеке и попечительстве" ("Российская газета" N 94 от 30.04.2008; "Собрание законодательства Российской Федерации" N 17 от 28.04.2008);

2.5.5. Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" ("Российская газета" N 95 от 05.05.2006; "Собрание законодательства РФ" N 19 от 08.05.2006, ст. 2060);

2.5.6. Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных" ("Российская газета", N 165, 29.07.2006; "Собрание законодательства РФ", 31.07.2006, N 31 (1 ч.), ст. 3451);

2.5.7. Федеральный закон от 14.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных муниципальных услуг" ("Российская газета" N 168 от 30.07.2010; "Собрание законодательства РФ" N 31 от 02.08.2010, ст. 4179);

2.5.8. Федеральный закон от 15.11.1997 N 143-ФЗ "Об актах гражданского состояния" ("Российская газета", N 224, 20.11.1997; "Собрание законодательства РФ", 24.11.1997, N 47, ст. 5340);

2.5.9. Закон Орловской области от 06.12.2007 N 732-ОЗ "О наделении органов местного самоуправления отдельными государственными полномочиями Орловской области в сфере опеки и попечительства" ("Орловская правда", N 208, 12.12.2007; "Собрание нормативных правовых актов Орловской области", N 40, июль - декабрь 2007);

2.5.10. Устав города Орла, принят постановлением Орловского городского Совета народных депутатов от 22.06.2005 N 72/753-ГС ("Орловская городская газета", N 15, 01.12.2010; "Вестник Орловского городского Совета народных депутатов", N 11, 2010);

2.5.11. настоящий регламент.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги на выдачу разрешения на изменение имени и (или) фамилии ребенка, не достигшего возраста четырнадцати лет, заявитель предоставляет:

1) совместное заявление родителей, в случае раздельного проживания родителей - заявление одного родителя;

2) копии паспортов родителей ребенка, не достигшего возраста четырнадцати лет;

3) копию свидетельства о рождении;

4) заявление несовершеннолетнего, достигшего возраста десяти лет, на изменение имени и (или) фамилии;

5) копию документа, подтверждающего изменение фамилии родителя (в случае изменения фамилии);

6) письменное согласие (либо несогласие) второго родителя (в случае раздельного проживания родителей), написанное в присутствии специалиста отдела опеки и попечительства или заверенное нотариально.

2.6.2. В случае если родитель является единственным законным представителем несовершеннолетнего, необходимо предоставить следующие документы:

1) справку ЗАГС о рождении ребенка (ф. 25) - при наличии статуса одинокой матери;

2) свидетельство о смерти второго родителя;

3) копию вступившего в законную силу решения суда о лишении родительских прав; об ограничении родительских прав; о признании гражданина безвестно отсутствующим или умершим; о признании второго родителя недееспособным;

4) справку из Службы судебных приставов о наличии задолженности по алиментным обязательствам (в случае уклонения второго родителя без уважительных причин от содержания ребенка);

5) справку из органов внутренних дел о невозможности установления местонахождения второго родителя.

2.6.3. В случае если гражданином не были представлены самостоятельно документы, предусмотренные подпунктом 2.6.2 настоящего регламента, указанные документы запрашиваются отделом опеки и попечительства в соответствующих уполномоченных органах посредством межведомственного информационного взаимодействия. Для направления запросов о предоставлении этих документов гражданин обязан предоставить в отдел опеки и попечительства сведения, предоставление которых необходимо в соответствии с законодательством Российской Федерации для получения этих документов.

2.6.4. Все документы (кроме заявления) представляются в копиях, которые заверяются специалистом, осуществляющим прием документов, на основании предъявляемых подлинников. Копии могут быть заверены нотариально.

2.6.5. В случае представления документов, предусмотренных [пунктами 2.6.1](#P157) и [2.6.2](#P164) настоящего регламента, с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций) заявитель предоставляет сотруднику отдела опеки и попечительства оригиналы указанных документов.

2.6.6. Представленные документы должны соответствовать следующим требованиям:

- тексты документов должны быть напечатаны или написаны разборчиво, фамилии, имена, отчества заявителей должны быть написаны полностью;

- документы не должны быть исполнены карандашом;

- в документах не должно быть не оговоренных в них исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание;

- неистекший срок действия документов.

2.6.7. В соответствии с требованиями Федерального закона N 210-ФЗ от 27.07.2010 "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" органы, предоставляющие муниципальные услуги, не вправе требовать от заявителя:

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

2) предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органа, предоставляющего муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

2.6.7. В заявлении указываются полные реквизиты заявителя, испрашиваемая форма предоставления услуги.

Заявление может быть написано от руки или машинописным способом, распечатано посредством электронных печатающих устройств.

2.7. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.7.1. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- представленные в документах сведения не поддаются прочтению;

- представленные документы имеют приписки, подчистки, зачеркнутые слова и иные неоговоренные исправления;

- истечение срока действия документа.

2.8. Основания для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.8.1. В предоставлении муниципальной услуги по выдаче разрешения на изменение фамилии и (или) имени ребенка, не достигшего возраста четырнадцати лет, отказывается в случае:

1) отсутствия или несоответствия представленных документов требованиям, предъявляемым к ним законом и иными нормативными правовыми актами;

2) предоставления документов, оформленных с нарушением норм действующего законодательства и требований настоящего регламента;

3) обращения с заявлением лица, не уполномоченного на обращение с указанным заявлением;

4) отсутствия в заявлении подписи и фамилии, имени, отчества заявителя, его почтового адреса для ответа;

5) отказа заявителя в предоставлении подлинников документов для надлежащего заверения копий документов, предусмотренных [пунктом 2.6.1](#P157) настоящего регламента, в случае представления документов с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций);

6) отсутствия согласия второго родителя при совместном проживании родителей.

2.8.2. В случае принятия решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги по основанию, указанному в [пункте 2.8.1](#P191) настоящего регламента, специалист структурного подразделения готовит проект мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.9. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги

2.9.1. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальное время ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги

Максимальный срок ожидания в очереди не может превышать 15 минут.

2.11. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуги

Заявление о предоставлении муниципальной услуги, соответствующее установленным требованиям, в том числе при личном обращении заявителя, регистрируется не позднее дня, следующего за днем его поступления, специалистом структурного подразделения, ответственным за прием и регистрацию входящей и исходящей корреспонденции в подразделении, предоставляющем муниципальную услугу.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга

2.12. Требования к месту предоставления муниципальной услуги.

2.12.1. Здания, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны находиться в пешеходной доступности (не более 10 минут пешком) для заявителей от остановок общественного транспорта.

Здания должны быть оборудованы отдельным входом для свободного доступа заявителей в помещения.

Центральные входы в здания должны быть оборудованы информационными табличками, содержащими информацию об органе муниципальной власти, осуществляющем предоставление муниципальной услуги.

Здания оборудуются системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, противопожарной системой и средствами пожаротушения.

2.12.2. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (кабинетах).

Двери кабинетов оборудуются вывеской с указанием номера кабинета, фамилий, имен, отчеств и должностей работников, осуществляющих прием граждан, режима работы. Помещения, в которых осуществляется прием граждан, должны обеспечивать комфортное расположение заявителя и специалиста, возможность и удобство оформления заявителем письменного обращения. Кабинеты приема заявителей оборудуются столом и стульями, должны отвечать санитарным правилам, нормам по чистоте, освещенности, тепловому режиму, иметь естественное проветривание. Кабинеты оборудуются системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, противопожарной системой и средствами пожаротушения.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

При организации рабочих мест для специалистов должна быть предусмотрена возможность свободного входа и выхода из помещений при необходимости.

2.12.3. На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов, размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регламентирующие порядок предоставления муниципальной услуги, права и ответственность специалиста и заявителя;

- текст настоящего Административного регламента с приложениями;

- блок-схема последовательности административных процедур при исполнении муниципальной услуги;

- образец оформления заявления, необходимого для предоставления муниципальной услуги, и требования к нему;

- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов;

- основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц.

2.12.4. Места ожидания должны быть оборудованы стульями или скамейками, отвечать санитарным правилам и нормам по чистоте, освещенности, тепловому режиму, иметь естественное проветривание. Санузлы во время приема должны быть открытыми и отвечать требованиям санитарных правил и нормативов.

2.12.5. При предоставлении муниципальной услуги инвалиду или лицу из числа маломобильных групп населения при необходимости оказывается содействие при входе в здание или помещение оказания услуги и его сопровождении в здании или помещении.

2.12.6. При предоставлении муниципальной услуги инвалиду или лицу из числа маломобильных групп населения оказывается необходимая помощь, связанная с разъяснением в доступной для инвалида форме порядка предоставления и получения услуги, оформлением необходимых документов, ознакомлением с последовательностью действий, необходимых для получения услуги.

2.12.7. При предоставлении муниципальной услуги инвалиду или лицу из числа маломобильных групп населения (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) обеспечиваются:

- условия для беспрепятственного доступа;

- возможность самостоятельного передвижения, входа и выхода, в том числе с использованием кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

- допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

- оказание работниками помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.13.1. Показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются:

1) открытость деятельности органа, предоставляющего муниципальную услугу;

2) соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и условий ожидания приема;

3) доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги;

4) количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность;

5) возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг;

6) своевременное, полное информирование о муниципальной услуге посредством методов, предусмотренных Административным регламентом;

7) ресурсное обеспечение исполнения Административного регламента;

8) соблюдение требований к обеспечению доступности предоставления муниципальной услуги для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.14. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

2.14.1. Основными требованиями к размещаемой информации являются:

- достоверность;

- полнота;

- четкость в изложении;

- доступность получения информации гражданами.

2.14.2. С целью повышения эффективности работы по предоставлению муниципальной услуги, обеспечению открытости деятельности в части очередности и качества ее оказания муниципальная услуга может предоставляться в электронной форме.

Информация о порядке, способах и условиях предоставления муниципальной услуги может быть представлена заявителям через Интернет-сайт администрации города Орла (www.orel-adm.ru) и по электронной почте с учетом времени подготовки ответа заявителям в срок, установленный действующим законодательством для рассмотрения заявлений и обращений граждан, с момента регистрации обращения.

Предоставление муниципальной услуги в электронном виде обеспечивает возможность:

1) подачи документов, установленных [подразделом 2.6](#P156) регламента, в электронном виде по электронной почте с применением специализированного программного обеспечения;

2) получения заявителем сведений о ходе выполнения заявления;

3) получения результата муниципальной услуги в электронном виде.

Раздел III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ

АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ

ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ

АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

И В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ

3.1. Последовательность административных процедур и сроки предоставления муниципальной услуги

3.1.1. Перечень административных процедур и сроки предоставления муниципальной услуги:

1) прием и регистрация заявления и прилагаемых к нему документов об оказании муниципальной услуги;

2) истребование документов (сведений), необходимых для предоставления муниципальной услуги и находящихся в распоряжении других органов и организаций;

3) рассмотрение заявления, экспертиза документов (сведений), представленных заявителем и полученных в результате межведомственного взаимодействия, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

4) разработка или отказ в подготовке документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги;

5) утверждение документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги (в случае необходимости), путем подготовки и визирования соответствующего ненормативного правового акта в структурных подразделениях администрации города Орла;

6) регистрация документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги;

7) уведомление заявителя;

8) выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги.

3.2. Прием и регистрация заявления и прилагаемых к нему документов об оказании муниципальной услуги

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры - прием и регистрация заявления и прилагаемых к нему документов об оказании муниципальной услуги - является поступление от заявителя заявления на предоставление муниципальной услуги и документов (сведений), необходимых для предоставления муниципальной услуги, посредством:

1) личного обращения заявителя с заявлением;

2) почтового отправления заявления;

3) направления заявления по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа, включая единый портал государственных и муниципальных услуг, электронной почте в виде электронных документов, подписанных электронной цифровой подписью.

Заявление на предоставление муниципальной услуги и документы (сведения), необходимые для предоставления муниципальной услуги, могут быть направлены посредством многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг.

3.2.2. При получении заявления со всеми необходимыми документами специалист структурного подразделения по территории, ответственный за прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, вносит запись о приеме заявления в журнал регистрации.

3.2.3. Специалист структурного подразделения, ответственный за прием документов:

1) устанавливает предмет обращения заявителя, а при личном обращении - устанавливает личность заявителя путем проверки документа, удостоверяющего личность;

2) проверяет наличие и соответствие представленных документов требованиям, установленным настоящим регламентом.

3.2.4. При установлении фактов отсутствия необходимых документов или несоответствия представленных документов требованиям настоящего регламента, а также в случае неподведомственности обращения специалист структурного подразделения, ответственный за прием документов:

1) уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления муниципальной услуги, разъясняет ему содержание выявленных недостатков, предлагает принять меры по их устранению; при желании заявителя устранить недостатки и препятствия возвращает ему заявление и представленные им документы;

2) если при установлении фактов отсутствия необходимых документов или несоответствия представленных документов требованиям настоящего регламента заявитель настаивает на приеме заявления и документов (сведений) для предоставления муниципальной услуги, специалист структурного подразделения, ответственный за прием документов, принимает от него заявление вместе с предоставленными документами, при этом в расписке о получении документов (сведений) на предоставление муниципальной услуги проставляет отметку о том, что заявителю даны разъяснения о невозможности предоставления муниципальной услуги и он предупрежден о том, что в предоставлении муниципальной услуги ему будет отказано.

3.2.5. В случае наличия всех необходимых документов и соответствия их требованиям настоящего регламента специалист структурного подразделения, ответственный за прием документов:

1) удостоверяет копии предоставленных документов на основании их оригиналов, если они не удостоверены нотариусом или организацией, выдавшей указанные документы;

2) оформляет расписку о приеме документов и передает ее заявителю. В случае поступления документов по почте/электронной почте, в электронном виде посредством федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" направляет ее заявителю любым способом, указанным в заявлении;

3) информирует заявителя о сроках и способах получения муниципальной услуги;

4) передает комплект документов заявителя специалисту, ответственному за истребование документов.

Максимальный срок исполнения указанной административной процедуры - 1 рабочий день.

3.2.6. Заявление и прилагаемые к нему документы могут быть направлены в структурное подразделение в форме электронных документов с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)". В этом случае заявление и прилагаемые к нему документы подписываются (заверяются) электронной цифровой подписью или иным аналогом собственноручной подписи лица, имеющего соответствующие полномочия.

3.2.7. В случае если документы были получены в электронной форме, структурное подразделение обязано обеспечить осуществление в электронной форме:

- приема и рассмотрения заявления (уведомления);

- ведения дела о предоставлении муниципальной услуги;

- возможности для заявителя дистанционно отслеживать стадии выполнения заявления о предоставлении муниципальной услуги.

3.2.8. Специалист структурного подразделения, ответственный за прием документов:

1) проверяет наличие и соответствие представленных заявления и прикрепленных к нему электронных документов требованиям, установленным нормативными правовыми актами к заполнению и оформлению таких документов;

2) проверяет наличие и соответствие представленных документов требованиям, установленным настоящим регламентом.

3.2.9. При наличии всех необходимых документов и соответствии их требованиям к заполнению и оформлению специалист структурного подразделения, ответственный за прием документов:

1) вносит запись о приеме заявления в журнал регистрации;

2) уведомляет заявителя путем направления расписки в получении заявления и документов (сведений) в форме электронного документа, подписанного электронной подписью специалиста структурного подразделения (далее - электронная расписка). В электронной расписке указываются входящий регистрационный номер заявления, дата получения заявления и перечень необходимых для получения муниципальной услуги документов, представленных в форме электронных документов;

3) оформляет заявление и электронные образцы полученных от заявителя документов на бумажных носителях, визирует их;

4) комплектует заявление и представленные заявителем документы (сведения) в дело заявителя в установленном порядке делопроизводства, в том числе в образе электронных документов;

5) передает дело заявителя специалисту структурного подразделения, ответственному за истребование документов.

3.2.10. При нарушении требований, установленных к заполнению и оформлению заявления и прилагаемых к нему документов, специалист структурного подразделения, ответственный за прием документов:

1) готовит проект уведомления о мотивированном отказе в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа, передает его первому заместителю мэра города Орла, курирующему вопросы опеки и попечительства, для подписания с использованием электронной цифровой подписи;

2) пересылает заявителю мотивированный отказ, подписанный электронной цифровой подписью первого заместителя мэра города Орла, курирующего вопросы опеки и попечительства, посредством отправки соответствующего статуса в раздел "Личный кабинет" федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)";

3) вносит запись о выдаче мотивированного отказа в соответствующий журнал регистрации.

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 1 рабочий день.

3.3. Истребование документов (сведений), необходимых для предоставления муниципальной услуги и находящихся в распоряжении других органов и организаций

3.3.1. Основанием для начала процедуры истребования документов (сведений), необходимых для предоставления муниципальной услуги и находящихся в распоряжении других органов и организаций, является получение дела заявителя специалистом структурного подразделения, ответственным за истребование документов.

3.3.2. При наличии документов и сведений, необходимых для получения муниципальной услуги, которые подлежат истребованию посредством системы межведомственного взаимодействия, специалист структурного подразделения, ответственный за истребование документов, оформляет и направляет в соответствии с установленным порядком межведомственного взаимодействия запросы в органы и организации, представляющие требуемые документы и сведения.

3.3.3. Для получения дополнительных документов посредством системы межведомственного взаимодействия гражданин обязан предоставить в структурное подразделение сведения, необходимые для получения этих документов.

3.3.4. Срок исполнения административной процедуры по истребованию документов составляет 3 рабочих дня.

3.3.5. При наличии технических возможностей направление межведомственных запросов о предоставлении сведений осуществляется в электронной форме с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия и подключаемой к ней региональной системы межведомственного электронного взаимодействия.

3.3.6. Специалист структурного подразделения, ответственный за истребование документов:

- при поступлении ответов на запросы от органов и организаций доукомплектовывает дело заявителя полученными ответами на запросы, оформленными на бумажном носителе, а также в образе электронных документов (при наличии технических возможностей);

- передает дело заявителя начальнику отдела опеки и попечительства на экспертизу документов с подготовленным проектом постановления о предоставлении муниципальной услуги либо мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.4. Рассмотрение заявления, экспертиза документов (сведений), представленных заявителем и полученных в результате межведомственного взаимодействия, необходимых для предоставления муниципальной услуги

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры экспертизы документов (сведений), представленных заявителем и полученных в результате межведомственного взаимодействия, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является получение начальником отдела опеки и попечительства заявления и пакета документов заявителя.

3.4.2. Начальник отдела опеки и попечительства:

1) проверяет предоставленные документы в соответствии с требованиями, установленными [подразделом 2.6](#P156) настоящего регламента, и отсутствие оснований для отказа, установленных [подразделом 2.8](#P190) настоящего регламента;

2) на основании анализа представленных заявителем документов, а также документов, полученных в результате межведомственного взаимодействия, устанавливает отсутствие (наличие) оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

3.4.3. Максимальный срок исполнения указанной административной процедуры - 2 дня.

3.5. Разработка или отказ в подготовке документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги

3.5.1. В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги специалист структурного подразделения, ответственный за рассмотрение документов об оказании муниципальной услуги, готовит:

- проект решения администрации города Орла о разрешении на изменение фамилии и (или) имени ребенку, не достигшему возраста четырнадцати лет (далее - решение о предоставлении муниципальной услуги).

3.5.2. При наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги специалист структурного подразделения готовит:

- проект решения об отказе в выдаче разрешения на изменение фамилии и (или) имени ребенку, не достигшему возраста четырнадцати лет.

3.5.3. Специалист структурного подразделения, ответственный за рассмотрение документов об оказании муниципальной услуги, обеспечивает передачу проекта постановления о предоставлении муниципальной услуги на подписание мэру города Орла, проекта мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги - первому заместителю мэра города Орла, курирующему вопросы опеки и попечительства.

3.5.4. Максимальный срок исполнения указанной административной процедуры составляет 3 дня.

3.6. Утверждение документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги (в случае необходимости), путем подготовки и визирования соответствующего ненормативного правового акта в структурных подразделениях администрации города Орла

3.6.1. Разработанный документ, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги, согласовывается с руководителем структурного подразделения. По поручению руководителя структурного подразделения специалист, ответственный за рассмотрение документов (разработку и утверждение) о предоставлении муниципальной услуги, готовит проект соответствующего ненормативного правового акта, утверждающего результат предоставления муниципальной услуги.

3.6.2. Специалистом структурного подразделения, ответственным за документационное обеспечение, проект ненормативного правового акта администрации города Орла, являющийся результатом предоставления муниципальной услуги, представляется мэру города Орла или лицу, исполняющему его обязанности, для подписания в срок не позднее чем за три дня до истечения установленного срока рассмотрения заявления.

3.6.3. После подписания постановления о предоставлении муниципальной услуги комплект документов заявителя передается специалисту структурного подразделения, ответственному за выдачу результата предоставления муниципальной услуги.

3.6.4. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 3 дня.

3.7. Регистрация документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги

3.7.1. Регистрация документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, производится в течение 1 дня с даты подписания документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги.

3.8. Уведомление заявителя

3.8.1. Специалист структурного подразделения, ответственный за рассмотрение документов о предоставлении муниципальной услуги, уведомляет заявителя о принятом решении по контактным телефонам, указанным в заявлении, либо, в случае подачи заявления в электронной форме или через многофункциональный центр, предоставляет в установленном порядке информацию посредством отправки соответствующего статуса в раздел "Личный кабинет".

3.8.2. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 1 день.

3.9. Выдача заявителю результата предоставления муниципальной услуги

3.9.1. Специалист структурного подразделения, ответственный за выдачу результата предоставления муниципальной услуги, в зависимости от способа обращения и получения результатов муниципальной услуги, избранных заявителем:

- вручает (направляет) заявителю документы, подтверждающие предоставление (отказ в предоставлении) муниципальной услуги лично, посредством почтового отправления или пересылает заявителю посредством отправки соответствующего статуса в раздел "Личный кабинет" в случае подачи заявления в электронной форме;

- в случае подачи заявления в электронной форме по желанию заявителя оформляет решение о предоставлении (отказе в предоставлении) муниципальной услуги на бумажном носителе в соответствии с требованиями настоящего регламента и передает заявителю лично или посредством почтового отправления.

3.9.2. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 3 дня с даты подписания документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги, либо решения об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Раздел IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕГЛАМЕНТА

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами

4.1.1. Текущий контроль за принятием решений, соблюдением и исполнением положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется структурным подразделением непосредственно при предоставлении услуги, а также путем проведения проверок в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.1.2. В ходе текущего контроля назначенным ответственным лицом структурного подразделения руководителем структурного подразделения проверяется:

- соблюдение сроков выполнения административных процедур;

- последовательность, полнота, результативность действий в рамках осуществления административных процедур;

- правильность принятых решений при предоставлении муниципальной услуги.

Текущий контроль включает рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заинтересованных лиц, содержащие жалобы на решения (действия, бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.1.3. По результатам текущего контроля, в случае выявления нарушений, руководитель структурного подразделения дает указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их устранение.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги

4.2.1. Оценка качества предоставления муниципальной услуги, последующий контроль за исполнением настоящего регламента осуществляются руководителем структурного подразделения и включают в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заинтересованных лиц, оформление актов проверок, подготовку предложений по повышению качества предоставления муниципальной услуги и недопущению выявленных нарушений.

Плановые проверки исполнения регламента осуществляются структурным подразделением в соответствии с графиком проверок, но не реже чем раз в два года.

Срок проведения плановой проверки составляет не более 7 календарных дней.

4.2.2. Внеплановые проверки проводятся по конкретному письменному обращению заявителя в структурное подразделение на действия (бездействие) должностных лиц. При осуществлении проверки рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексная проверка), или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (тематическая проверка).

Срок проведения внеплановой проверки составляет не более 7 календарных дней.

(абзац введен Постановлением Администрации города Орла от 12.05.2023 N 2257)

4.2.3. По результатам проверок лица, допустившие нарушения регламента, привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

О мерах, принятых в отношении виновных лиц, в течение 10 дней со дня принятия таких мер структурное подразделение сообщает в письменной форме заявителю, права и (или) законные интересы которого нарушены.

4.2.4. Контроль за соблюдением федерального законодательства о деятельности, являющейся предметом предоставляемой муниципальной услуги, осуществляется органами государственной власти Орловской области, наделенными соответствующими контрольными функциями в установленном законодательством порядке.

4.3. Ответственность должностных лиц, муниципальных служащих администрации города Орла за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги

4.3.1. Должностные лица структурного подразделения несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации, за неисполнение или ненадлежащее исполнение возложенных на них должностных обязанностей, за действия или бездействие, ведущие к нарушению прав и законных интересов граждан при предоставлении муниципальной услуги.

4.4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций:

4.4.1. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги включают в себя:

- рассмотрение всех вопросов, связанных с предоставлением муниципальной услуги, при проведении текущего контроля и плановых проверок;

- рассмотрение отдельных вопросов при проведении внеплановых проверок;

- выявление и устранение нарушений прав заявителей;

- рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

Физические и юридические лица в рамках контроля за предоставлением муниципальной услуги:

- вправе предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- знакомиться с документами и материалами по вопросам предоставления муниципальной услуги, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц.

Раздел V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК

ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ)

ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых при предоставлении муниципальной услуги.

5.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) при предоставлении муниципальной услуги является жалоба заявителя на предоставление муниципальной услуги.

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

а) нарушение срока регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области, муниципальными правовыми актами;

е) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области, муниципальными правовыми актами;

ж) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

з) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых при предоставлении муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

- изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо отказа в предоставлении муниципальной услуги, и не включенных в представленный ранее комплект документов;

- истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

- выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника организации при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

5.4. Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в структурное подразделение, в администрацию города Орла.

Жалоба рассматривается первым заместителем мэра города Орла, курирующим вопросы опеки и попечительства, в течение 15 дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа или его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении жалобы или об отказе в удовлетворении жалобы.

5.5. Заинтересованные лица имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.6. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы либо приостановления ее рассмотрения:

- в жалобе (претензии) не указаны фамилия, имя, отчество заявителя (наименование организации), направившего жалобу (претензию), и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- при содержании в жалобе (претензии) сведений о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба (претензия) подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- в жалобе (претензии) содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- текст жалобы (претензии) не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы (претензии) сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- ответ по существу поставленного в жалобе (претензии) вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.7. 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.

5.8. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

5.9. 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.

Приложение 1

к Административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги

"Выдача разрешения на изменение имени и

(или) фамилии ребенка, не достигшего

возраста четырнадцати лет"

 Первому заместителю Мэра города Орла

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

 проживающего(ей) по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

 паспорт: серия \_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 кем и когда

 телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 заявление.

 Прошу Вашего разрешения на изменение фамилии (имени) моему сыну

(дочери) на фамилию (указать Ф.И.О., дату рождения и причину изменения).

 К заявлению прилагаю:

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

даю согласие на обработку и использование моих персональных данных и

данных, содержащихся в настоящем заявлении и в представленных мной

документах.

"\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ года \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 подпись

Приложение 2

к Административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги

"Выдача разрешения на изменение имени и

(или) фамилии ребенка, не достигшего

возраста четырнадцати лет"

БЛОК-СХЕМА

┌─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐

│ Прием документов от заявителя, подготовка документов │

│ для предоставления услуги │

└─────────────────────────────────────┬───────────────────────────────────┘

 ┌─────────────────────────\/─────────────────────┐

 │ Рассмотрение заявления о предоставлении услуги │

 └─────────────────────────┬──────────────────────┘

 ┌──────────────\/──────────┐

 │ Принятие решения │

 └┬────────────────────────┬┘

┌───────────────────────\/┐ ┌\/────────────────────────┐

│ О предоставлении услуги │ │ Об отказе │

└───────────┬─────────────┘ │ в предоставлении услуги │

 │ └─────────────┬────────────┘

┌───────────\/────────────┐ │

│ Решение руководителя │ ┌────────────\/────────────┐

│ об оказании услуги │ │ Уведомление заявителя │

└───────────┬─────────────┘ │об отказе в предоставлении│

 │ │ услуги │

┌───────────\/────────────┐ └──────────────────────────┘

│ Оказание услуги │

└───────────┬─────────────┘

┌───────────\/────────────┐

│ Уведомление заявителя │

│ о предоставлении услуги │

└─────────────────────────┘