Приложение 29
УТВЕРЖДЕН
постановлением местной администрации
Урванского муниципального района
Кабардино-Балкарской Республики
от « 30 » июня 2016 г. №150

Административный регламент
по предоставлению муниципальной услуги
«Принятие мер по защите прав и законных интересов ребенка при получении сведений об их нарушении, об угрозе жизни или здоровью»

I. Общие положения

1.1.Настоящий Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Принятие мер по защите прав и законных интересов ребенка при получении сведений об их нарушении, об угрозе жизни или здоровью»(далее - муниципальная услуга) на территории Урванского муниципального района КБР разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, определяет требования к порядку предоставления муниципальной услуги, по защите прав и законных интересов ребенка.

1.2.Настоящий Административный регламент предоставления муниципальной услуги разработан в соответствии с:
-Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
- постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 года №373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»;
- постановлением Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 5 сентября 2011 года №277-ПП «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»;
- распоряжением Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 29 апреля 2010г. №158-рп «О мерах по обеспечению перехода на предоставление государственных и муниципальных услуг (функций) в электронном виде».

1.3.Муниципальная услуга предоставляется физическим лицам – совершеннолетним дееспособным гражданам непосредственно отделом опеки и попечительства МКУ «Управление образования местной администрации Урванского муниципального района КБР» (далее ООиП). Данная муниципальная услуга также предоставляется через портал государственных (муниципальных) услуг Кабардино-Балкарской Республики по адресу: услуги кбр.рф.

1.4.Место нахождения органа, ответственного за организацию предоставления муниципальной услуги: г. Нарткала, ул. Ленина, 35, кааб. №13 и №17.

график работы: с 9-00 ч. до 18-00 ч.;

перерыв с 13-00ч. до 14-00 ч.;

выходные – суббота, воскресенье.

телефон 4-30-62

1.5.Адрес официального сайта местной администрации Урванского муниципального района КБР: www. ur.adm - kbr.ru.

1.6. Электронный адрес отдела опеки и попечительства: urvanopeka@mail.ru

1.7.Информация, предоставляемая гражданам о муниципальной услуге, является открытой и общедоступной.

1.8. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги выдается:

-непосредственно в отделе опеки и попечительства МКУ «Управление образования местной администрации Урванского муниципального района КБР»;

- через средства массовой информации;

- с использованием средств телефонной связи.

1.9.Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги сообщается по номерам телефонов для справок (консультаций), на информационном стенде.

1.10.На информационном стенде, предназначенном для предоставления муниципальной услуги, размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативно-правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию муниципальной услуги;

-текст Административного регламента с приложениями;

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

- образцы оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адрес электронной почты органов, в которых заявители могут получить документы, необходимые для муниципальной услуги.

1.11.При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты ООиП подробно информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

1.12.При невозможности специалиста ООиП, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер,

по которому можно получить необходимую информацию.

1.13.Заявители, представившие документы, в обязательном порядке информируются специалистами ООиП:

- о приостановлении предоставления муниципальной услуги;
- об отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- о сроке завершения рассмотрения документов.

1.14.Время ожидания граждан при индивидуальном устном информировании не может превышать 15 минут. Индивидуальное устное информирование каждого гражданина сотрудник осуществляет не более 15 минут.

1.15.В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий устное информирование, может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде, через Интернет, либо назначить другое удобное для гражданина время для устного информирования.

1.16.Звонки от граждан по вопросу информирования о порядке предоставления муниципальной услуги принимаются в соответствии с графиком работы ООиП.

1.17.Индивидуальное письменное информирование при обращении граждан в ООиП МКУ «Управление образования местной администрации Урванского муниципального района КБР» осуществляется путем почтовых отправлений.

1.18.Ответ направляется в письменном виде или по электронной почте (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении, или способа обращения заинтересованного лица за информацией).

1.19. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации данного обращения.

1.20.Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее –СМИ).

1.21.Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, размещения на официальном Интернет-сайте местной администрации Урванского муниципального района КБР, на информационном стенде в ООиП.

1.22.Обязанности должностных лиц при ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения граждан или организаций:

-сотрудник, осуществляющий прием и консультирование (по телефону или лично), должен корректно и внимательно относиться к гражданам, не унижая их чести и достоинства. При информировании о порядке предоставления муниципальной услуги по телефону, сотрудник ООиП, сняв трубку, должен представиться: назвать фамилию, имя, отчество, должность, наименование организации;

-в конце информирования сотрудник, осуществляющий прием и консультирование, должен кратко подвести итог разговора и перечислить

действия, которые надо предпринимать (кто именно, когда и что должен сделать).

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги:«Принятие мер по защите прав и законных интересов ребенка при получении сведений об их нарушении, об угрозе жизни или здоровью».

2.2. Уполномоченным органом по предоставлению муниципальной услуги является МКУ «Управление образования местной администрации Урванского муниципального района КБР», структурное подразделение, ответственное за предоставление муниципальной услуги – отдел опеки и попечительства МКУ «Управление образования местной администрации Урванского муниципального района КБР» (ООиП).

2.3. Конечным результатом исполнения государственной функции является:

−обеспечение безопасных условий для ребенка (детей) в случае подтверждения наличия угрозы жизни и/или здоровью;

−вовлечение семьи в партнерские отношения со специалистами по обеспечению в семье безопасных условий для жизни и здоровья детей.

2.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в течение тридцати рабочих дней со дня представления заявления.

2.5. Исполнение государственной функции осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе на основе следующих актов:

1)Конституция Российской Федерации.

2)Семейный кодекс Российской Федерации.

3)Федеральный закон от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ «Об основныхгарантиях прав ребенка в Российской Федерации».

4)Федеральный закон от 24 апреля 2008 г. № 48-ФЗ «Об опеке и попечительстве».

5)Федеральный закон от 24 июня 1999года№120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних».

6)Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организацииипредоставления государственных и муниципальных услуг».

7)Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

8)Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образованиив Российской Федерации».

9)Закон КБР от 12 мая 2008 года N 24-РЗ «О наделении органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов отдельными государственными полномочиями Кабардино-Балкарской

Республики по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних».

10)Закон КБР от 12 мая 2008 года №25-РЗ «Об организации и осуществлении деятельности по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних в Кабардино-Балкарской Республике».

11)Постановление Правительства РФ от 17 ноября 2007 г. № 781 «Обутверждении Положения об обеспечении безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных».

12)Постановление Правительства Российской Федерации от 15 сентября 2008 г. № 687 «Об утверждении Положения об особенностяхобработки персональных данных, осуществляемой без использования средств автоматизации».

2.6. Муниципальная услуга попринятию мер по защите прав и законных интересов ребенка при получении сведений об их нарушении, об угрозе жизни или здоровью предоставляется бесплатно.

2.7. Требования к составу документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

-заявление лица, сообщившего о факте нарушения прав ребенка;

- копия паспорта заявителя;

-копия свидетельства о рождении ребенка, чьи права нарушаются (при наличии).

2.8.Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.9.Максимальный срок ожидания получения результата предоставления муниципальной услуги - 30 рабочих дней с момента подачи заявления.

2.10. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

2.10.1.Помещение, в котором предоставляется данная муниципальная услуга, оборудуется вывеской (табличкой), содержащей информацию о полном наименовании органа, предоставляющего муниципальную услугу, о месте его нахождения, режиме работы, телефонным номером для справок.

2.10.2.В месте предоставления муниципальной услуги на видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации заявителей и работников.

2.10.3.Место предоставления муниципальной услуги оборудуется информационными стендами, стульями.

2.10.4.Помещение для предоставления муниципальной услуги оборудуется доступными местами общественного пользования, место ожидания оборудовано местами для сидения.

2.10.5. Для беспрепятственного доступа инвалидов и граждан с ограниченными возможностями в здание, в котором оказывается данная услуга, обеспечиваются соответствующие условия:

- возможность беспрепятственного входа в помещения и выхода из них;

-содействие со стороны должностных лиц 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 учреждения;

- возможность самостоятельного передвижения по объекту в целях доступа к месту предоставления услуги, а также с помощью должностных лиц, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменной кресла-коляски;

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

-проведение инструктажа должностных лиц, 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 органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

-оказание должностными лицами инвалидам необходимой помощи, 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 допуска сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, а также иного лица, владеющего жестовым языком;

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

-предоставление инвалидам возможности получения государственной услуги в электронном виде с учетом ограничений их жизнедеятельности;

-предоставление, при необходимости, услуги по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме;

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

2.11. Показателями оценки доступности муниципальной услуги являются:

- транспортная доступность к месту предоставления муниципальной услуги (5 минут ходьбы от остановочного пункта);

- обеспечение беспрепятственного доступа граждан с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется услуга, согласно требованиям, отраженным в п. 2.10.5 настоящего регламента.

- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте местной администрации Урванского муниципального района, а также на портале государственных и муниципальных услуг Кабардино-Балкарской Республики.

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

Для принятия мер защиты прав и законных интересов детей и оказания государственной услуги определяется состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий):

3.1. Планирование действий, необходимых для проведения оценки нуждаемости ребенка в государственной защите.

3.2. Установление контакта с семьей и формирование партнерских отношений по обеспечению в семье безопасных условий для жизни и здоровья ребенка.

3.3. Оценка безопасности ребенка и составление плана безопасности (при необходимости).

3.4.Сбор информации, необходимой для проведения оценки риска жестокого обращения с ребенком.

3.5.Оценка степени риска жестокого обращения с ребенком.

3.6. Описание административных процедур:

3.6.1.*Планирование действий, необходимых для проведения оценки нуждаемости ребенка в государственной защите.*

Основанием для начала административной процедуры является решение органа опеки и попечительства о проведении проверки сигнала о выявлении признаков нарушения прав и законных интересов ребенка (далее – сигнал).

Для проведения административной процедуры специалист, расследующий сигнал (далее – специалист), должен осуществить следующие действия:

1)Изучить имеющиеся сведения по сигналу.

2)Проверить, поступали ли сигналы ранее.

3)Проверить, принимались ли ранее органами опеки и попечительства, комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав меры по защите прав и законных интересов детей из данной семьи.

4)Определить срок проведения расследования в соответствии с установленным сроком экстренности реагирования на полученный сигнал.

5)Обеспечить привлечение необходимых участников, предпринять действия по техническому обеспечению процесса проведения оценки нуждаемости ребенка в государственной защите.

Срок выполнения указанной административной процедуры не превышает 20 мин.

3.6.2.*Установление контакта с семьей и формирование партнерскихотношений по обеспечению в семье безопасных условий для жизни и здоровья ребенка.*

Основанием для начала административной процедуры является определение порядка действий по проведению оценки сигнала.

Для проведения административной процедуры специалист должен осуществить следующие действия:

1)В случае, когда оценка экстренности требует немедленного реагирования:

−в течение часа выехать на встречу с семьей;

−проинформировать родителей о целях и задачах своего визита;

−вовлечь семью в совместную деятельность по оценке безопасности и оценке риска жестокого обращения;

− проинформировать членов семьи о возможных последствиях в случае выявления риска жестокого обращения;

−оказать эмоциональную поддержку собеседнику в трудные моменты разговора.

2)В случае, когда оценка экстренности не требует немедленного реагирования:

−заранее проинформировать семью о цели и задачах предстоящего визита (по телефону, письменно, предварительныйвизити др.), договаривается о времени встречи;

− во время визита: проинформировать родителей о целях и задачах своего визита, продемонстрировать свою поддерживающую позицию;

− вовлечь семью в совместную деятельность по оценке безопасности и оценке риска, используя навыки профессиональной коммуникации;

− оказать эмоциональную поддержку собеседнику в трудные моменты разговора.

Срок выполнения административной процедуры составляет 20 мин.

Если имеет место выраженное нежелание родителей сотрудничать со специалистом и отсутствует необходимость проведения экстренной оценки сигнала, данные действия могут занять до 1,5 час.в течение 1-2 визитов.

Результат выполнения действий:
Создание условий для совместной с членами семьи работы по обеспечению безопасных условий жизни и здоровья ребенка (в семье).
3.6.3.*Оценка безопасности ребенка и составление плана безопасности (при необходимости)*
Основанием для начала административной процедуры является решение органа опеки и попечительства о проверке (расследовании) сигнала.
Для проведения административной процедуры специалист должен осуществлять следующие действия:

1)Проверить наличие факторов, непосредственно угрожающих безопасности ребенка в семье.

2)Проверить наличие факторов, влияющих на уязвимость ребенка перед жестоким обращением.

3)Оценить защитные возможности семьи, ее ближайшего окружения.

4)Уточнить в семье обстоятельства, о которых были получены сигналы ранее (при необходимости).

5)Разработать план безопасности в случае, если обнаружены непосредственные угрозы безопасности ребенка.

6)Предпринять меры по обеспечению безопасности ребенка вне семьи в случае, когда выявленных защитных возможностей семьи и ее окружения недостаточно для выполнения плана безопасности.

Срок выполнения административной процедуры составляет 30 минут. В случае составления плана безопасности и принятия мер по обеспечению безопасности ребенка – в среднем 2 час.
Результат выполнения действий: своевременное выявление детей, нуждающихся в государственной защите, в отношении которых существуют угрозы жизни и здоровью.
3.6.4. *Сбор информации, необходимой для проведения оценки риска жестокого обращения с ребенком.*
Основанием для начала административной процедуры является завершение административной процедуры по оценке безопасности ребенка.
Для проведения административной процедуры специалист должен осуществить следующие действия:

1)Провести последовательную оценку степени выраженности факторов риска жестокого обращения с использованием «Формы оценки безопасности и оценки риска жестокого обращения с ребенком».

2)Организовать сбор дополнительной информации (при необходимости).

Результат выполнения действий:
Собраны сведения, необходимые для проведения оценки риска жестокого обращения с ребенком.

Срок выполнения административной процедуры составляет 1 час. Сбор дополнительной информации увеличивает продолжительность административной процедуры до 1,5 час.

3.6.5.*Оценка степени риска жестокого обращения с ребенком.*

Основанием для начала административной процедуры является решение органа опеки и попечительства о проверке (расследовании) сигнала о нарушении прав и законных интересов ребенка, атакже завершение административной процедуры по сбору информации, необходимой для проведения оценки риска жестокого обращения с ребенком.

Для проведения административной процедуры специалист должен осуществить следующие действия:

1)Принять решение о степени выраженности каждого из 10-ти факторов риска жестокого обращения.

2)Заполнить «Форму оценки безопасности и оценки риска жестокого обращения с ребенком».

Срок выполнения административной процедуры не превышает 10 мин.

Результат выполнения действий:

Установлена степень риска жестокого обращения с ребенком.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1.Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению муниципальной услуги, осуществляется Главой администрации Урванского муниципального района.

4.2.Контроль за деятельностью администрации Урванского муниципального района, исполняющей государственные полномочия по организации и осуществлению деятельности по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних, осуществляется Министерством образования, науки и по делам молодежи КБР в форме плановых и внеплановых проверок. Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.3. Специалисты ООиП, ответственные за предоставление данной муниципальной услуги, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем Административном регламенте.

4.4.Персональная ответственность специалистов ООиП закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и Кабардино-Балкарской Республики.

V. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений при предоставлении муниципальной услуги

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия ООиП МКУ «Управление образования местной администрации Урванского муниципального района КБР» во внесудебном и судебном порядке в соответствии с законодательством.

5.2. В досудебном порядке могут быть обжалованы действия (бездействие) и решения должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

5.3. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является регистрация жалобы в МКУ «Управление образования местной администрации Урванского муниципального района КБР» , направленной по почте либо представленной заявителем при личном обращении.

5.4. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения.

5.5.По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю в течение 5 рабочих дней после принятия решения.