

ПРИЛОЖЕНИЕ 2
к приказу управления записи
актов гражданского состояния
Самарской области
от _____ № _____-ОД

Порядок
предоставления государственным бюджетным учреждением
Самарской области «ЗАГС–РЕГИОН» государственной услуги
«Проведение лекций «Государство для молодой семьи»

I. Общие положения

Общие сведения о государственной услуге

1. Порядок предоставления государственным бюджетным учреждением Самарской области «ЗАГС–РЕГИОН» государственной услуги «Проведение лекций «Государство для молодой семьи» (далее также – Порядок) устанавливает регламент предоставления государственным бюджетным учреждением Самарской области «ЗАГС–РЕГИОН» (далее – Учреждение), подведомственным управлением записи актов гражданского состояния Самарской области (далее – Управление), государственной услуги «Проведение лекций «Государство для молодой семьи» (далее также – государственная услуга, лекция «Государство для молодой семьи»), стандарт предоставления государственной услуги, а также последовательность административных действий Учреждения и Управления, в том числе территориальных органов записи актов гражданского состояния Самарской области (далее – органы ЗАГС), при предоставлении указанной государственной услуги.

Под одной государственной услугой понимается одна лекция «Государство для молодой семьи» с количеством участников 15-30 человек. При предоставлении государственной услуги в электронной форме

максимальное количество участников лекции «Государство для молодой семьи» является неограниченным.

2. Настоящий Порядок разработан в целях обеспечения правомерности, качества и доступности государственной услуги и оптимизации порядка предоставления государственной услуги.

3. Лекция «Государство для молодой семьи» – это организуемое Учреждением устное последовательное изложение профессиональным психологом и приглашенными специалистами материала по вопросам:

- осознанного супружества;
- выстраивания гармоничных межличностных отношений;
- укрепления семейных ценностей;
- мер социальной поддержки семей с детьми.

В лекциях «Государство для молодой семьи» могут принимать участие представители органов государственной власти Самарской области, органов местного самоуправления, отделов записи актов гражданского состояния Самарской области, учреждений, общественных объединений, средств массовой информации.

Лекции «Государство для молодой семьи» могут проводиться в помещениях Учреждения, органов ЗАГС, органов местного самоуправления, учреждений культуры, иных помещениях, подходящих для проведения лекций.

Проведение лекций «Государство для молодой семьи» может осуществляться в очной форме, в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет) на электронных площадках либо с одновременным применением очной и электронной форм предоставления государственной услуги.

4. Категории получателей государственной услуги (далее также – заявители) – зарегистрированные по месту жительства на территории Самарской области совершеннолетние граждане Российской Федерации, подавшие заявление о государственной регистрации заключения брака

в отделы ЗАГС Самарской области, либо состоящие в зарегистрированном браке не более 10 лет, либо планирующие государственную регистрацию заключения брака.

Плата за предоставление государственной услуги с получателей государственной услуги не взимается.

Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги

5. Информацию о порядке, сроках и процедурах предоставления государственной услуги, в том числе о порядке и способах информирования о ходе ее предоставления, можно получить:

непосредственно в Учреждении;

в Управлении;

в органах ЗАГС;

в электронном виде в сети Интернет:

на официальном сайте Управления (<http://www.zags.samregion.ru>)
(далее – официальный сайт Управления);

на официальном сайте Учреждения (<http://www.zags-region63.ru>)
(далее – официальный сайт Учреждения);

в официальных аккаунтах Учреждения в социальных сетях.

Информирование о предоставлении государственной услуги, а также предоставленные гражданам в ходе консультаций формы документов и информационно - справочные материалы (при наличии) являются бесплатными.

6. Местонахождение и почтовый адрес Управления: 443041, Россия, Самарская область, г. Самара, ул. Ленинская, д. 168.

Электронный адрес Управления: zags@samregion.ru.

Телефоны для справок: (846) 276-05-11, 276-04-34, 276-04-94.

График (режим) работы Управления (время местное):

понедельник – пятница - с 9.00 до 18.00

предпраздничные дни - с 9.00 до 17.00

перерыв - с 13.00 до 14.00

суббота и воскресенье - выходные дни.

7. Местонахождение и почтовый адрес Учреждения: 443100, Россия, Самарская область, г. Самара, ул. Молодогвардейская, д. 238.

Электронный адрес Учреждения: info@zagsregion.ru.

Телефоны для справок: (846) 337-06-51, 337-06-07, 337-27-37.

График (режим) работы Учреждения (время местное):

понедельник – суббота - с 9.00 до 18.00

предпраздничные дни- с 9.00 до 17.00

перерыв- с 13.00 до 14.00

воскресенье - выходной день.

8. Сведения об адресах, контактных телефонах и графике работы органов ЗАГС размещены в электронном виде на официальном сайте Управления.

9. Информирование о предоставлении государственной услуги в форме консультирования осуществляется следующими способами:

индивидуальное консультирование лично (в период действия ограничительных мер индивидуальное консультирование лично не осуществляется);

индивидуальное консультирование по почте (по электронной почте);

индивидуальное консультирование по телефону;

публичное письменное информирование;

публичное устное информирование.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

категория получателей государственной услуги;

перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

время и место приема документов;

процедура получения и содержание государственной услуги;

порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги.

10. Индивидуальное консультирование лично.

Заявитель может выбрать два варианта получения личной консультации:

в режиме общей очереди в дни приема должностных лиц, указанных в настоящем пункте Порядка;

по предварительной записи на прием должностных лиц, указанных в настоящем пункте Порядка.

Консультирование лично по вопросу предоставления государственной услуги осуществляют: руководитель Управления (в соответствии с графиком личного приема граждан), заместитель руководителя Управления, директор Учреждения, заместитель директора Учреждения, администраторы Учреждения, начальники органов ЗАГС.

Время ожидания в очереди для получения консультаций, предоставляемых непосредственно в день обращения, не должно превышать 15 минут.

Срок ожидания в очереди на прием к должностному лицу по предварительной записи не должен превышать 5 минут.

Предварительная запись осуществляется как при личном обращении, так и по телефону. Назначение времени проведения консультации по телефону является приоритетным способом организации консультирования. При назначении времени консультации по телефону учитываются уже запланированные приемы граждан и время, удобное заявителю.

Индивидуальное устное консультирование каждого заинтересованного лица не должно превышать 10 минут.

Ответ на устное обращение, поступившее на личном приеме должностного лица, дается устно в ходе личного приема (с согласия

заявителя), в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные действующим законодательством.

11. Индивидуальное консультирование по почте (по электронной почте).

При индивидуальном консультировании по почте (по электронной почте) ответ на обращение лица, заинтересованного в получении консультации, направляется по почте (по электронной почте) на указанный адрес (адрес электронной почты) обратившегося за консультацией лица в десятидневный срок со дня регистрации обращения.

Должностные лица, участвующие в предоставлении государственной услуги, обязаны предоставлять ответы на письменные обращения граждан при осуществлении консультирования по почте (по электронной почте) в простой, доступной форме, содержащие ответы на поставленные вопросы, должность, фамилию и инициалы должностного лица, подписавшего ответ, номер телефона и фамилию исполнителя, подготовившего ответ.

12. Индивидуальное консультирование по телефону.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, в которую позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве (при наличии отчества) и должности должностного лица, осуществляющего индивидуальное консультирование по телефону.

Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут. Должностные лица, участвующие в предоставлении государственной услуги, при ответе на обращения граждан и организаций, обязаны уважительно относиться к лицам, обратившимся за консультацией.

Во время личного консультирования и консультирования по телефону необходимо произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

В конце личного консультирования и консультирования по телефону должностное лицо или специалист, осуществляющие консультирование, должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто, когда и что должен сделать) в целях предоставления государственной услуги.

13. Публичное письменное информирование.

Публичное письменное информирование должностными лицами Управления, Учреждения и органов ЗАГС осуществляется путем размещения флаеров, информационных материалов на стендах в местах предоставления государственной услуги (при наличии), публикаций на официальных сайтах Управления и Учреждения, в социальных сетях.

14. Публичное устное информирование.

Публичное устное информирование осуществляется уполномоченным должностным лицом Управления или Учреждения с привлечением средств массовой информации.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

15. Наименование государственной услуги – проведение лекций «Государство для молодой семьи».

Наименование государственной услуги указывается в соответствии с региональным перечнем (классификатором) государственных (муниципальных) услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных (муниципальных) услуг, и работ, оказание и выполнение которых предусмотрено нормативными правовыми актами Самарской области, муниципальными правовыми актами Самарской области.

Наименование органа,
предоставляющего государственную услугу

16. Государственную услугу предоставляет Учреждение.

В предоставлении государственной услуги участвуют:

Управление – в части установления государственного задания Учреждению с учетом предложений Учреждения, касающихся потребности в соответствующих государственных услугах и работах; согласования средней стоимости услуг психолога при предоставлении государственной услуги и участия в информировании о порядке предоставления государственной услуги;

органы ЗАГС – в части участия в информировании о порядке предоставления государственной услуги, в том числе путем размещения информации о планируемых лекциях в социальных сетях; формирования заявки на размещение информации о проведенной лекции на официальном сайте Управления.

Результат предоставления государственной услуги

17. Результатом предоставления государственной услуги является:
участие заявителей в лекции «Государство для молодой семьи»;
отказ в предоставлении государственной услуги.

Срок предоставления государственной услуги

18. Предоставление государственной услуги осуществляется в течение календарного года, в соответствии с государственным заданием Учреждения и планом работы Учреждения, на основании принятого директором Учреждения, осуществлявшим рассмотрение заявления на предоставление государственной услуги, решения о соответствии заявителя и представленных им документов критериям к получателям государственной услуги и требованиям, установленным Порядком.

Правовые основания
для предоставления государственной услуги

19. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми (правовыми) актами:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 15 ноября 1997 года № 143-ФЗ «Об актах гражданского состояния»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Закон Самарской области от 31 декабря 2002 года № 112-ГД «Об органах записи актов гражданского состояния в Самарской области»;

постановление Правительства Самарской области от 15 февраля 2006 года № 16 «Об управлении записи актов гражданского состояния Самарской области;

постановление Правительства Самарской области от 10 октября 2011 года № 517 «О создании государственного бюджетного учреждения Самарской области «ЗАГС–РЕГИОН»;

Устав Учреждения;

настоящий Порядок.

Исчерпывающий перечень документов и информации,
необходимых для предоставления государственной услуги,
которые заявитель должен представить самостоятельно

20. Для предоставления государственной услуги в очной форме заявителем должны быть представлены следующие документы:

- заявление на предоставление государственной услуги по форме, установленной Приложением 1;

- документ, удостоверяющий личность заявителя;

- согласие заявителя на обработку персональных данных, обнародование и использование изображения гражданина по форме, установленной Приложением 5;

- согласие заявителя на обработку персональных данных, разрешенных субъектом персональных данных для распространения, по форме, установленной Приложением 6.

Для предоставления государственной услуги в электронной форме заявителем должны быть представлены следующие документы:

- заявление на предоставление государственной услуги, формируемое заявителем в электронном виде посредством заполнения регистрационной формы участника лекции, содержащей информацию, указанную в Приложении 2;

- согласие заявителя на обработку персональных данных, формируемое заявителем с использованием функционала электронной площадки.

21. Обработка персональных данных заявителей при предоставлении государственной услуги в электронной форме осуществляется в соответствии с политикой обработки персональных данных, утвержденной соответствующей электронной площадкой и размещенной на сайте электронной площадки.

22. Заявление и иные документы, необходимые для предоставления государственной услуги в очной форме, подаются заявителем непосредственно в Учреждение.

23. Учреждение при предоставлении государственной услуги не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами и настоящим Порядком, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

24. Документы, необходимые для предоставления государственной услуги, должны соответствовать требованиям, установленным законодательством Российской Федерации.

Документы, необходимые для предоставления государственной услуги в очной форме, должны быть представлены в подлинниках.

Представленные документы не должны содержать подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных исправлений.

25. При предоставлении государственной услуги в очной форме заявление может быть заполнено заявителем или сотрудником Учреждения. При этом заявитель лично проставляет подпись и указывает полностью свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии).

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

26. Учреждение отказывает заявителю в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в случае, если на дату его обращения с соответствующим заявлением государственное задание на предоставление государственной услуги в текущем финансовом году выполнено Учреждением в полном объеме.

**Исчерпывающий перечень оснований для отказа
в предоставлении государственной услуги**

27. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

несоответствие лица, обратившегося за предоставлением государственной услуги, категориям получателей государственной услуги, перечисленным в пункте 4 настоящего Порядка;

непредставление заявителем документов, которые заявитель должен представить самостоятельно в соответствии с пунктом 20 настоящего

Порядка;

представление заявителем документов, оформленных с нарушением требований законодательства Российской Федерации.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга в очной форме, к местам для ожидания и для заполнения заявлений на предоставление государственной услуги в очной форме

28. Местом предоставления государственной услуги в очной форме является помещение Учреждения, помещение органа ЗАГС, органа местного самоуправления, учреждения культуры, иное помещение, подходящее для проведения лекций «Государство для молодой семьи».

29. Вход в здание, в котором расположено Учреждение, по возможности оборудуется пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски, либо кнопкой вызова сотрудника.

30. На центральном входе в помещение Учреждения должна быть оборудована информационная табличка, содержащая следующие сведения: наименование Учреждения, режим его работы.

31. Прием заявителей осуществляется сотрудниками Учреждения в специально выделенных для этих целей помещениях, которые включают в себя места для ожидания и приема заявителей.

32. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, включая инвалидов, и оптимальным условиям для работы специалистов.

Места для ожидания оборудуются стульями, кресельными секциями или скамьями (банкетами) (не менее пяти мест).

33. Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками), обеспечиваются бумагой и канцелярскими принадлежностями, а также образцами заполнения заявления на предоставление государственной

услуги и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

34. Место приема заявителей должно быть оборудовано информационной табличкой (вывеской) с указанием фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление государственной услуги.

Показатели качества государственной услуги

35. Показателями качества государственной услуги являются:

удовлетворенность получателей государственной услуги качеством государственной услуги;

доступность информации о государственной услуге.

36. Удовлетворенность получателей государственной услуги качеством государственной услуги определяется в процентном отношении от общего числа лиц, получивших государственную услугу, и оценивается на основании анкет обратной связи получателей государственной услуги.

Доступность информации о государственной услуге определяется наличием актуальной информации о государственной услуге на официальном сайте Учреждения, информационных стендах Учреждения, в официальных аккаунтах Учреждения в социальных сетях.

III. Состав и последовательность выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения

Состав административных процедур в рамках предоставления государственной услуги

37. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры (действия):

1) Рассмотрение заявления на предоставление государственной услуги;

- 2) Организационно-технические мероприятия по подготовке к лекции «Государство для молодой семьи»;
- 3) Проведение лекции «Государство для молодой семьи»;
- 4) Фиксация факта оказания государственной услуги в документах;
- 5) Отказ в предоставлении государственной услуги (при установлении оснований для отказа в предоставлении государственной услуги).

Рассмотрение заявления на предоставление государственной услуги

38. Лицо, ответственное за предоставление государственной услуги (администратор Учреждения), при получении заявления на предоставление государственной услуги проводит проверку наличия документов, предусмотренных пунктом 20 настоящего Порядка, соответствия представленных документов требованиям, установленным действующим законодательством, регистрирует заявление в журнале регистрации заявлений на предоставление государственных услуг (форма журнала установлена Приложением 3).

Директор Учреждения рассматривает заявление и принимает решение о соответствии (несоответствии) заявителя и представленных им документов критериям к получателям государственной услуги и требованиям, установленным настоящим Порядком.

Организационно - технические мероприятия по подготовке к лекции «Государство для молодой семьи»

39. Определение даты, времени и места предоставления государственной услуги осуществляется лицом, ответственным за предоставление государственной услуги, с учетом режима работы Учреждения и графика Учреждения по проведению лекций «Государство для молодой семьи».

Лицо, ответственное за предоставление государственной услуги, проводит работу по:

- разработке информационного материала (буклет, листовки, приглашения);
- заключению договора со специалистом – психологом либо с соответствующей организацией;
- определению площадки для проведения лекции «Государство для молодой семьи»;
- созданию анонса лекции, подготовке и размещению флаеров, информации на официальных сайтах Учреждения, Управления, в социальных сетях;
- устному информированию потенциальных получателей государственной услуги (объяснение целей и задач, приглашение для участия в лекции);
- формированию группы получателей государственной услуги (телефонное анкетирование, получение предварительных заявок на участие в лекции «Государство для молодой семьи», составление списка участников лекции);
- подготовке анкет для отзывов, раздаточного материала;
- взаимодействию и решению организационных вопросов с представителями органов государственной власти Самарской области и учреждений, принимающими участие в лекции, со специалистом – психологом;
- взаимодействию с органами ЗАГС.

Проведение лекции «Государство для молодой семьи»

40. Лекции «Государство для молодой семьи» организуются должностным лицом, ответственным за предоставление государственной услуги, во взаимодействии с органами ЗАГС.

Одна лекция «Государство для молодой семьи» проводится для группы получателей государственной услуги в количестве от 15 до 30 человек. При предоставлении государственной услуги в электронной форме максимальное количество участников лекции «Государство для молодой семьи» является неограниченным.

Продолжительность проведения лекции «Государство для молодой семьи» зависит от количества получателей государственной услуги, принимающих участие в лекции, но не менее двух часов.

Лекции «Государство для молодой семьи» в очной форме сопровождаются фотосъемкой с последующим размещением фотоматериалов на официальном сайте Учреждения и (или) Управления.

Лицо, ответственное за предоставление государственной услуги, проводит работу по:

- техническому обеспечению и подготовке площадки для проведения лекции «Государство для молодой семьи», включая монтаж необходимого оборудования;
- предоставлению доступа к электронной площадке, обеспечению трансляции видео- и аудиосигнала при предоставлении государственной услуги в электронной форме;
- обеспечению регистрации участников лекции, в том числе путем автоматизированного сбора данных при предоставлении государственной услуги в электронной форме;
- координированию и организации проведения лекции с участием специалиста – психолога;
- обеспечению участия в лекции представителей органов государственной власти Самарской области и учреждений по вопросам оказания мер социальной поддержки целевой аудитории лекции;
- предоставлению раздаточного материала и иных документов участникам лекции;
- сбору отзывов и предложений по оказанию государственной услуги;

- организации демонтажа оборудования.

Фиксация факта оказания государственной услуги в документах

41. Факт оказания государственной услуги фиксируется в следующих документах:

- заявление на предоставление государственной услуги при предоставлении государственной услуги в очной форме;
- журнал учета предоставленных государственных услуг (форма журнала установлена Приложением 4);
- отчет о проведении лекции «Государство для молодой семьи».

При предоставлении государственной услуги в очной форме лицо, ответственное за предоставление государственной услуги, представляет получателю государственной услуги оригинал поданного им заявления, для проставления получателем отметки об оказании государственной услуги, а также производит запись об оказанной государственной услуге в журнале учета предоставленных государственных услуг.

При предоставлении государственной услуги в электронной форме лицо, ответственное за предоставление государственной услуги, производит запись об оказанной государственной услуге в электронной форме в журнале учета предоставленных государственных услуг на основании статистической информации об участниках лекции, выгруженной с электронной площадки.

Лицо, ответственное за предоставление государственной услуги, в течение трех рабочих дней с даты оказания государственной услуги составляет отчет о проведенной лекции «Государство для молодой семьи» и передает его для рассмотрения и утверждения директору Учреждения.

Отчет о проведенной лекции «Государство для молодой семьи» включает в себя:

- информацию о проведенной лекции «Государство для молодой семьи», подписанную администратором Учреждения и утвержденную директором Учреждения, в том числе о дате, площадке проведения лекции,

фамилиях, именах, отчествах получателей государственной услуги, вопросах, рассмотренных на лекции, наличии (отсутствии) презентаций, раздаточного материала;

- информацию для размещения на сайте Учреждения, подписанную администратором Учреждения и утвержденную директором Учреждения;

- статистическую информацию об участниках лекции, выгруженную с электронной площадки, содержащую сведения о фамилии, имени, отчестве, дате рождения, адресе регистрации по месту жительства получателя государственной услуги, категории получателя, его номере телефона и электронной почте (при предоставлении государственной услуги в электронной форме);

- скриншоты изображений экрана с проведенной в электронной форме лекцией «Государство для молодой семьи», подтверждающие участие в ней соответствующих получателей государственной услуги, представителей органов государственной власти Самарской области и учреждений, а также работу психолога (при предоставлении государственной услуги в электронной форме);

- копию отчета психолога о проведенной лекции, содержащего информацию о количестве участников лекции, форме ее проведения, теме, результатах анализа анкет обратной связи от участников лекции;

- анкеты обратной связи от участников лекции.

Отказ в предоставлении государственной услуги

42. Директор Учреждения, рассмотрев заявление на предоставление государственной услуги и установив несоответствие заявителя и (или) представленных им документов критериям к получению государственной услуги и (или) требованиям, установленным настоящим Порядком, выносит мотивированный отказ в предоставлении государственной услуги.

IV. Формы контроля исполнения настоящего Порядка

Порядок осуществления контроля соблюдения и исполнения положений Порядка

43. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными сотрудниками Учреждения положений Порядка, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием решений ответственными сотрудниками Учреждения, осуществляется директором Учреждения.

Ответственность сотрудников Учреждения закрепляется в их должностных инструкциях.

44. Мониторинг соблюдения и исполнения положений Порядка, устанавливающего требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется Управлением путем проведения анализа представляемой Учреждением ежеквартальной и годовой отчетности о выполнении государственного задания.

45. В целях осуществления контроля соблюдения и исполнения положений Порядка Управлением проводятся плановые (внеплановые) камеральные и выборочные выездные проверки деятельности Учреждения.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения и сотрудников Учреждения

46. Заявитель имеет право подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) Учреждения и (или) его сотрудников при предоставлении услуги (далее – жалоба).

47. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется следующими способами:

- путем непосредственного общения заявителя (при личном обращении либо по телефону) с сотрудниками Учреждения, ответственными за рассмотрение жалобы (в период действия ограничительных мер индивидуальное консультирование лично не осуществляется);

- путем взаимодействия сотрудников Учреждения, ответственных за рассмотрение жалобы, с заявителями по почте, по электронной почте;

- посредством размещения информационных материалов на официальном сайте Учреждения.

48. Предмет жалобы.

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

- необоснованный отказ в приеме документов;

- требование сотрудником Учреждения представления заявителем документов, не предусмотренных настоящим Порядком;

- отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены настоящим Порядком.

49. Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба.

Жалоба рассматривается Учреждением. В случае если обжалуются решения директора Учреждения, жалоба подается в Управление и рассматривается в соответствии с настоящим разделом Порядка.

В случае если в компетенцию Учреждения не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации Учреждение направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

50. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

Жалоба подается в Управление, Учреждение в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Местонахождение и почтовый адрес Управления: 443041, Россия, Самарская область, г. Самара, ул. Ленинская, д. 168.

Электронный адрес Управления: zags@samregion.ru.

Телефоны для справок: (846) 276-05-11, 276-04-34, 276-04-94.

График (режим) работы Управления (время местное):

понедельник – пятница - с 9.00 до 18.00

предпраздничные дни - с 9.00 до 17.00

перерыв - с 13.00 до 14.00

суббота и воскресенье - выходные дни.

Местонахождение и почтовый адрес Учреждения: 443100, Россия, Самарская область, г. Самара, ул. Молодогвардейская, д. 238.

Электронный адрес Учреждения: info@zagsregion.ru.

Телефоны для справок: (846) 337-06-51, 337-06-07, 337-27-37.

График (режим) работы Учреждения (время местное):

понедельник – суббота - с 9.00 до 18.00

предпраздничные дни - с 9.00 до 17.00

перерыв - с 13.00 до 14.00

воскресенье - выходной день.

51. Жалоба должна содержать:

- наименование Учреждения, фамилию, имя, отчество директора Учреждения либо сотрудника Учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (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) Учреждения, его сотрудника;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, его сотрудника. Заявителем могут

быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется по месту нахождения Учреждения (Управления), на почтовый или электронный адреса Учреждения (Управления).

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

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

- официального сайта Управления;
- официального сайта Учреждения.

52. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления, директор Учреждения обеспечивает незамедлительное направление соответствующих материалов в органы прокуратуры и правоохранительные органы.

53. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в Управление, Учреждение, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа Учреждения, его сотрудника в приеме документов у заявителя, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

54. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации.

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

55. По результатам рассмотрения жалобы Управление, Учреждение принимает решение об удовлетворении жалобы, либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы Управление, Учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений.

56. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

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

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование органа (организации), рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

- номер, дата принятия решения, включая сведения о сотруднике Учреждения, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

- основания для принятия решения по жалобе,

- принятое по жалобе решение;

- в случае если жалоба признана обоснованной, – сроки устранения выявленных нарушений;

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается директором Учреждения (руководителем Управления).

57. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Для обоснования и рассмотрения жалобы заявитель имеет право представлять в Управление, Учреждение дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

Управление, Учреждение по направленному в установленном порядке запросу заявителя обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

58. Перечень случаев, в которых ответ на жалобу не дается.

Управление, Учреждение вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных, либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

59. Перечень случаев, в которых Управление, Учреждение отказывает в удовлетворении жалобы.

Управление, Учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- наличие решения по жалобе, принятого ранее, в соответствии с требованиями настоящего раздела Порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

- отсутствие оснований для удовлетворения жалобы.

Приложение № 1 к Порядку
предоставления государственным бюджетным
учреждением Самарской области «ЗАГС–РЕГИОН»
государственной услуги «Проведение лекций
«Государство для молодой семьи»

Зарегистрировано
в журнале регистрации заявлений
на предоставление государственных
услуг

Директору государственного
бюджетного учреждения
Самарской области «ЗАГС–РЕГИОН»

за № _____

**Заявление
на предоставление государственной услуги**

(фамилия, имя, отчество, дата рождения заявителя)

(адрес регистрации по месту жительства заявителя)

отметка о категории получателя государственной услуги, к которой относится заявитель:

Состою в зарегистрированном браке не более 10 лет	Подал(а) заявление о государственной регистрации заключения брака	Планирую государственную регистрацию заключения брака
---	---	---

прошу предоставить государственную услугу «Проведение лекций «Государство для молодой семьи»

« _____ » _____ 20__ г.
(дата оказания государственной услуги)

В _____
(место оказания государственной услуги)

Ответственность за достоверность сведений, указанных в настоящем заявлении, несет заявитель.

« _____ » _____ 20__ г. _____
(фамилия, имя, отчество, подпись заявителя)

Заявление принял администратор _____
(фамилия, имя, отчество администратора, принявшего заявление)

Государственная услуга получена « _____ » _____ 20__ г.
(дата оказания государственной услуги)

В _____
(место оказания государственной услуги)

Подпись заявителя:

« _____ » _____ 20__ г. _____
(фамилия, имя, отчество, подпись заявителя)

Подпись администратора _____
(фамилия, имя, отчество администратора, ответственного за предоставление государственной услуги)

Приложение № 2 к Порядку
предоставления государственным бюджетным
учреждением Самарской области «ЗАГС–РЕГИОН»
государственной услуги «Проведение лекций
«Государство для молодой семьи»

Зарегистрировано
в журнале регистрации заявлений
на предоставление государственных
услуг

Директору государственного
бюджетного учреждения
Самарской области «ЗАГС–РЕГИОН»

за № _____

Информация, содержащаяся в регистрационной форме
участника лекции «Государство для молодой семьи» при предоставлении
государственной услуги в электронной форме

1. Фамилия, имя, отчество заявителя.
2. Дата рождения заявителя.
3. Адрес регистрации по месту жительства заявителя.
4. Категория получателя государственной услуги, к которой относится заявитель:
 - состоит в зарегистрированном браке не более 10 лет,
 - подал(а) заявление о государственной регистрации заключения брака,
 - планирует государственную регистрацию заключения брака.
5. Номер телефона заявителя.
6. Адрес электронной почты заявителя.
7. Отметка о том, что ответственность за достоверность сведений, указанных при заполнении регистрационной формы, несет заявитель.

Приложение № 3 к Порядку
предоставления государственным бюджетным
учреждением Самарской области «ЗАГС–РЕГИОН»
государственной услуги «Проведение лекций
«Государство для молодой семьи»

Журнал регистрации заявлений на предоставление государственных услуг

Наименование государственной услуги: проведение лекций «Государство для молодой семьи».

Получатели государственной услуги: зарегистрированные по месту жительства на территории Самарской области совершеннолетние граждане Российской Федерации, подавшие заявление о государственной регистрации заключения брака в отделы ЗАГС Самарской области, либо состоящие в зарегистрированном браке не более 10 лет, либо планирующие государственную регистрацию заключения брака.

№ п/п	Дата регистрации заявления на предоставление государственной услуги	Фамилия, имя, отчество, дата рождения заявителя, являющегося получателем государственной услуги	Категория получателя государственной услуги, к которой относится заявитель	Фамилия, имя, отчество, ответственного сотрудника Учреждения, принявшего заявление на предоставление государственной услуги

Приложение № 4 к Порядку
предоставления государственным бюджетным
учреждением Самарской области «ЗАГС–РЕГИОН»
государственной услуги «Проведение лекций
«Государство для молодой семьи»

Журнал учета предоставленных государственных услуг

Наименование государственной услуги: проведение лекций «Государство для молодой семьи».

Получатели государственной услуги: зарегистрированные по месту жительства на территории Самарской области совершеннолетние граждане Российской Федерации, подавшие заявление о государственной регистрации заключения брака в отделы ЗАГС Самарской области, либо состоящие в зарегистрированном браке не более 10 лет, либо планирующие государственную регистрацию заключения брака.

№ п\п	Фамилия, имя, отчество получателя государственной услуги	Категория получателя государственной услуги	Дата оказания государственной услуги	Орган записи актов гражданского состояния Самарской области, участвовавший в предоставлении государственной услуги в очной форме	Фамилия, имя, отчество, сотрудника Учреждения, ответственного за предоставление государственной услуги

Приложение № 5 к Порядку
предоставления государственным бюджетным
учреждением Самарской области «ЗАГС–РЕГИОН»
государственной услуги «Проведение лекций
«Государство для молодой семьи»

СОГЛАСИЕ на обработку персональных данных, обнародование и использование изображения гражданина

«___» _____ 20__ г.

Я, _____,

(Ф.И.О)

серия _____ № _____ выдан

(вид документа, удостоверяющего личность)

(когда и кем выдан)

зарегистрированный (-ая) по адресу: _____

именуемый (-ая) в дальнейшем «Гражданин», в соответствии со ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» настоящим даю свое согласие государственному бюджетному учреждению Самарской области «ЗАГС–РЕГИОН» (ИНН 6315856526, адрес: 443100, г. Самара, ул. Молодогвардейская, д. 238) на обработку моих персональных данных и подтверждаю, что, давая такое согласие, я действую своей волей и в своих интересах.

Согласие дается мною для целей оказания государственной услуги «Проведение лекций «Государство для молодой семьи» (далее – государственная услуга).

Согласие распространяется на следующую информацию: фамилия, имя, отчество, в том числе фамилия, присваиваемая после заключения брака (при ее смене), дата рождения, информация о семейном положении, пол, паспортные данные (серия, номер, кем выдан, дата выдачи, дата рождения, место рождения), гражданство, адрес регистрации (индекс, страна, город, улица, корпус, дом, квартира (комната)), адрес фактического проживания (индекс, страна, город, улица, корпус, дом, квартира (комната)), домашний телефон, рабочий телефон, сотовый телефон, адрес электронной почты (далее – персональные данные).

Настоящее согласие предоставляется на осуществление любых действий в отношении персональных данных в целях оказания государственной услуги, а также последующего учета документов, связанных с оказанием государственной услуги, и на иные действия, которые необходимы или желаемы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передача), уничтожение, в том числе автоматизированные, а также осуществление любых иных действий с персональными данными с учетом федерального законодательства Российской Федерации.

В указанных целях государственное бюджетное учреждение Самарской области «ЗАГС–РЕГИОН» может осуществлять передачу персональных данных по своему усмотрению третьим лицам. Право выбора указанных лиц предоставляется мной государственному учреждению и дополнительного согласования со мной не требуется.

Одновременно даю свое согласие государственному бюджетному учреждению Самарской области «ЗАГС–РЕГИОН» и управлению записи актов гражданского состояния Самарской области (ИНН 6315702519, адрес: 443041, г. Самара, ул. Ленинская, д. 168), именуемым в дальнейшем «Получатели», на обнародование и дальнейшее использование моего изображения на

фотоснимках, произведенных в рамках лекции «Государство для молодой семьи» (далее – Изображения).

Данное согласие распространяется на использование Изображений:

путем их размещения при проведении «Получателями» публичных фотовыставок, посвященных пропаганде семейных ценностей,

путем их размещения в электронной форме на официальных сайтах «Получателей» в сети Интернет, в социальных сетях, средствах массовой информации;

путем их использования в печатных изданиях, телевизионных передачах и видеороликах, посвященных пропаганде семейных ценностей.

При этом «Получатели» имеют право обнародовать и в дальнейшем использовать Изображения полностью или фрагментарно, в том числе воспроизводить, копировать, осуществлять публичный показ, сообщать в эфир и по кабелю, без цели получения выгоды.

«Получатели» обязуются не использовать Изображения способами, порочащими честь и достоинство «Гражданина».

Со своей стороны «Гражданин» подтверждает, что использование фотоснимков осуществляется «Получателями» на безвозмездной основе.

«Получатели» не несут ответственности за копирование и распространение третьими лицами Изображений со страниц официальных сайтов «Получателей» в сети Интернет, с экспозиционных стендов публичных фотовыставок, проводимых «Получателями», либо из других источников, указанных в настоящем согласии.

Настоящее согласие предоставляется с момента его подписания, является бессрчным и действует до дня отзыва мною путем предоставления в государственное бюджетное учреждение Самарской области «ЗАГС–РЕГИОН» заявления в простой письменной форме в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

(Ф.И.О., подпись лица, давшего согласие)

Приложение № 6 к Порядку
предоставления государственным бюджетным
учреждением Самарской области «ЗАГС–РЕГИОН»
государственной услуги «Проведение лекций
«Государство для молодой семьи»

СОГЛАСИЕ

на обработку персональных данных, разрешенных субъектом персональных данных для распространения

1. Фамилия, имя, отчество (при наличии) субъекта персональных данных:

2. Контактная информация (номер телефона, адрес электронной почты или почтовый адрес субъекта персональных данных)

Тел: _____ E-mail: _____

Почтовый адрес: _____

3. Сведения об операторе

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ
«ЗАГС–РЕГИОН»

443100, Самарская обл., г. Самара, ул. Молодогвардейская, д. 238,

ИНН 6315856526 ОГРН 1116315008040

4. Сведения об информационных ресурсах оператора

<http://zags-region63.ru/glavnaya/novosti/>

https://vk.com/zags_63

<https://www.instagram.com/zagsregion63/>

[https://twitter.com/ZAGS_Region"](https://twitter.com/ZAGS_Region)

https://zags.samregion.ru/category/press_center/

5. Цель (цели) обработки персональных данных

Пропаганда семейных ценностей путем размещения в сети Интернет на электронных ресурсах

6. Категории и перечень персональных данных, на обработку которых дается согласие субъекта персональных данных

Персональные данные		
Фамилия	распространяется по выбору субъекта	
Имя	распространяется по выбору субъекта	
Отчество (при наличии)	распространяется по выбору субъекта	
Год рождения	распространяется по выбору субъекта	
Месяц рождения	распространяется по выбору субъекта	
Дата рождения	распространяется по выбору субъекта	
Место рождения	распространяется по выбору субъекта	
Адрес	распространяется по выбору субъекта	

Семейное положение	распространяется по выбору субъекта	
Образование	распространяется по выбору субъекта	
Профессия	распространяется по выбору субъекта	
Социальное положение	распространяется по выбору субъекта	
Доходы	не распространяется	
Специальные категории персональных данных		
Расовая принадлежность	не распространяется	
Национальная принадлежность	не распространяется	
Политические взгляды	не распространяется	
Религиозные или философские убеждения	не распространяется	
Состояние здоровья	не распространяется	
Состояние интимной жизни	не распространяется	
Сведения о судимости	не распространяется	
Биометрические персональные данные		
Биометрические персональные данные	распространяется по выбору субъекта	

7. Категории и перечень персональных данных, для обработки которых субъект персональных данных устанавливает условия и запреты, а также перечень устанавливаемых условий и запретов (заполняется по желанию субъекта персональных данных)

Не устанавливаются / устанавливаются
(нужное подчеркнуть)

8. Условия, при которых полученные персональные данные могут передаваться оператором, осуществляющим обработку персональных данных, только по его внутренней сети, обеспечивающей доступ к информации лишь для строго определенных сотрудников, либо с использованием информационно-телекоммуникационных сетей, либо без передачи полученных персональных данных (заполняется по желанию субъекта персональных данных)

Не устанавливаются / устанавливаются
(нужное подчеркнуть)

9. Срок действия согласия

Настоящее согласие предоставляется с момента его подписания, является бессрочным и действует до дня отзыва мною путем предоставления в государственное бюджетное учреждение Самарской области «ЗАГС–РЕГИОН» заявления в простой письменной форме в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

« ____ » _____ 20 ____ г. _____
(Ф.И.О., подпись лица, давшего согласие)