

Утвержден
постановлением Администрации
города Кировска

от 02.10.2013 № 1325

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления государственной услуги
«Выдача разрешения на распоряжение средствами материнского
(семейного) капитала, средствами регионального материнского
(семейного) капитала усыновителями, опекунами (попечителями)
или приемными родителями ребенка (детей)»

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования административного регламента предоставления государственной услуги «Выдача разрешения на распоряжение средствами материнского (семейного) капитала, средствами регионального материнского (семейного) капитала усыновителями, опекунами (попечителями) или приемными родителями ребенка(детей)» (далее - Регламент) являются общественные отношения, возникающие при предоставлении государственной услуги «Выдача разрешения на распоряжение средствами материнского (семейного) капитала, средствами регионального материнского (семейного) капитала усыновителями, опекунами (попечителями) или приемными родителями ребенка (детей)» (далее - Регламент) в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги, создания комфортных условий для её получения, определения последовательности и сроков выполнения административных действий (процедур), порядка их выполнения и форм контроля при предоставлении государственной услуги.

1.2. Потребителями государственной услуги являются:

- усыновители, опекуны (попечители), приемные родители, принявшие в семью ребенка (детей), зарегистрированного (зарегистрированных) по месту жительства или по месту пребывания на территории муниципального образования город Кировск с подведомственной территорией (далее - Заявители).

1.3. Требования к порядку предоставления государственной услуги «Выдача разрешения на распоряжение средствами материнского (семейного) капитала, средствами регионального материнского (семейного) капитала усыновителями, опекунами (попечителями) или приемными родителями ребенка(детей)»

1.3.1. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги.

Информация о правилах предоставления государственной услуги предоставляется отделом опеки и попечительства Администрации города Кировска (далее – Отдел опеки и попечительства) с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, посредством размещения информации в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации.

1.3.2. Сведения о местонахождении, контактных телефонах, а также сведения о графике работы Отдела опеки и попечительства, часах приема граждан начальником и специалистами Отдела опеки и попечительства размещаются на официальном сайте органов местного

самоуправления города Кировска по адресу: www.kirovsk.ru в разделе «Структура органов местного самоуправления» - «Отдел опеки и попечительства».

Местонахождение Отдела опеки и попечительства:

184250, Мурманская область, г. Кировск, пр. Ленина, д.18, 3 этаж.

Номера телефонов для справок (консультаций): (81531) 55 275; факс Отдела опеки и попечительства (81531) 55 275. Адрес электронной почты начальника отдела опеки и попечительства: mazurenko@gov.kirovsk.ru

График (режим) работы Отдела опеки и попечительства:

Понедельник, четверг	9.00 – 18.00
Вторник, среда	9.00 – 17.12
Перерыв на обед	13.00 – 14.00
Пятница	9.00 – 14.36 без перерыва на обед
Суббота, воскресенье	Выходные дни
Прием граждан	понедельник, четверг 15.00-18.00

На Интернет-сайте Администрации города Кировска с подведомственной территорией размещается следующая обязательная информация:

- почтовый и фактический адрес Отдела опеки и попечительства;
- график (режим) работы Отдела опеки и попечительства;
- график приема граждан начальником и специалистами Отдела опеки и попечительства;
- фамилии, имена, отчества должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, номера служебных телефонов;
- реквизиты нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;
- полная версия настоящего административного регламента.

1.3.3. Информацию о порядке предоставления государственной услуги предоставляют должностные лица Отдела опеки и попечительства, ответственные за предоставление муниципальной услуги:

- при личном или письменном обращении;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации;
- на информационных стендах Отдела опеки и попечительства.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделены.

1.3.4. Основные требования к информированию заинтересованных лиц:

- достоверность предоставляемой информации;
- полнота информирования;
- четкость изложения;
- наглядность форм предоставления информации;
- доступность получения информации гражданами;
- оперативность предоставления информации.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица Отдела опеки и попечительства, ответственные за предоставление государственной услуги, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности должностного лица, принявшего телефонный звонок.

При невозможности должностного лица, 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.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, должностное лицо, принявшее звонок, может предложить заинтересованным лицам обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для заинтересованных лиц время для устного информирования.

Письменные обращения о порядке предоставления государственной услуги рассматриваются должностными лицами Отдела опеки и попечительства, в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Время ожидания личного приема заинтересованным лицом должно составлять не более 15 минут. При этом должен быть обеспечен прием всех присутствующих потребителей муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги – «Выдача разрешения на распоряжение средствами материнского (семейного) капитала, средствами регионального материнского (семейного) капитала усыновителями, опекунами (попечителями) или приемными родителями ребенка (детей)».

2.2. Предоставление государственной услуги осуществляет Администрация города Кировска с подведомственной территорией (далее – Администрация города Кировска).

2.3. Конечным результатом предоставления государственной услуги является:

- принятие решения о разрешении на распоряжение средствами материнского (семейного) капитала, средствами регионального материнского (семейного) капитала;
- письменное уведомление Заявителя об отказе в предоставлении государственной услуги.

2.3.1. Время ожидания в очереди при обращении в орган опеки и попечительства за предоставлением государственной услуги не должно превышать 15 минут.

2.4. Сроки предоставления государственной услуги

2.4.1. Консультации о порядке предоставления государственной услуги осуществляют должностные лица Отдела опеки и попечительства, ответственные за предоставление государственной услуги, заявителю непосредственно в Отделе опеки и попечительства, а также по телефону или электронной почте.

Продолжительность консультации определяется в зависимости от сложности вопроса, но не должна превышать 15 минут.

2.4.2. При осуществлении консультирования при личном обращении граждан должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги, дает соответствующие рекомендации по существу вопроса либо информирует посетителя о невозможности предоставления сведений, если поставленные посетителем вопросы не входят в компетенцию должностного лица, ответственного за предоставление государственной услуги, и разъясняет ему право обратиться в орган, в компетенцию которого входят ответы на поставленные вопросы.

2.4.3. В случае если посетитель не удовлетворен информацией, предоставленной ему на личном приеме или по телефону, должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги, предлагает посетителю подготовить письменное обращение по интересующим его вопросам. Срок исполнения письменного обращения не должен превышать 30 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

2.4.4. Срок предоставления государственной услуги составляет 15 рабочих дней с даты поступления в отдел опеки и попечительства Администрации города Кировска документов, указанных в подпунктах 2.6.1.1, 2.6.1.3. пункта 2.6.1. настоящего Регламента.

2.4.5. Приостановление предоставления государственной услуги не предусмотрено.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги:

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации¹;
- Гражданским кодексом Российской Федерации²;
- Семейным кодексом Российской Федерации³;
- Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации"⁴;
- Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"⁵;
- Федеральным законом от 24.04.2008 N 48-ФЗ "Об опеке и попечительстве"⁶;
- Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"⁷;
- Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных"⁸;
- Федеральным законом от 29.12.2006 N 256-ФЗ "О дополнительных мерах государственной поддержки семей, имеющих детей"⁹;
- Законом Мурманской области от 13.12.2007 № 927-01-ЗМО «О наделении органов местного самоуправления муниципальных образований со статусом городского округа и муниципального района отдельными государственными полномочиями по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних»¹⁰;
- приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26.12.2008 N 779Н "Об утверждении Правил подачи заявления о распоряжении средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала"¹¹;
- Уставом города Кировска (принят решением Совета депутатов города Кировска от 10.10.2006 № 67).

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

2.6.1. Для получения государственной услуги Заявитель представляет в отдел опеки и попечительства Администрации города Кировска заявление согласно приложениям № 1, 2, 3 к настоящему Регламенту (далее - Заявления).

Кроме того, для предоставления государственной услуги необходимы следующие документы:

2.6.1.1. Копии документов, удостоверяющих личность Заявителей:

- паспорт гражданина Российской Федерации.

¹ "Российская газета", № 7, 21.01.2009

² "Российская газета", № 238-239, 08.12.1994

³ "Российская газета", № 17, 27.01.1996

⁴ СЗ РФ № 40 от 06.10.2003

⁵ СЗ РФ № 31 от 02.08.2010

⁶ СЗ РФ № 17 от 28.04.2008

⁷ Российская газета от 05.05.2006 № 95

⁸ СЗ РФ № 31 от 31.07.2006

⁹ «Российская газета», № 297, 31.12.2006

¹⁰ «Мурманский вестник», № 241, 19.12.2007

¹¹ «Российская газета», № 7, 21.01.2009

2.6.1.2. Копия свидетельства о рождении несовершеннолетнего.

2.6.1.3. Копия государственного сертификата на материнский (семейный) капитал (дубликат сертификата).

2.6.1.4. Копия свидетельства об усыновлении (удочерении).

2.6.1.5. Выписка из решения органа опеки и попечительства об установлении над ребенком опеки (попечительства).

2.6.1.6. Сведения о регистрации Заявителя по месту пребывания и по месту жительства в жилом помещении и информация о жилом помещении.

2.6.1.7. Сведения о регистрации несовершеннолетнего по месту пребывания и по месту жительства в жилом помещении и информация о жилом помещении.

2.6.1.8. Сведения о наличии или отсутствии прав отдельного лица на недвижимое имущество по адресам нахождения приобретаемого (приобретенного) имущества.

2.6.1.9. Копия свидетельства о праве собственности на жилое помещение или копия договора социального найма.

2.6.1.10. Копия договора на приобретаемое жилое помещение:

а) договор о долевом участии в строительстве нового жилья;

б) договор на приобретаемое вторичное жилье.

2.6.1.11. Копия договора с образовательным учреждением, предоставляющим платные образовательные услуги, на оплату которых планируется использование средств (часть средств) материнского (семейного) капитала.

2.6.1.12. Копия страхового свидетельства государственного пенсионного страхования.

2.6.1.13. Согласие ребенка, достигшего возраста 10 лет, у которого возникло право на получение средств материнского (семейного) капитала.

В случаях назначения в отношении несовершеннолетнего нескольких опекунов или попечителей представительство прав и законных интересов подопечного при обращении за выдачей разрешения осуществляется одновременно всеми опекунами (попечителями) либо одним из них при наличии нотариально удостоверенного согласия от остальных опекунов (попечителей).

2.6.2. Заявление, а также документы, указанные в подпунктах 2.6.1.1 - 2.6.1.13 пункта 2.6.1 настоящего Регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, порядок оформления которых определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и (или) Правительства Мурманской области, и направлены в Администрацию города Кировска с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая региональный портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области.

Документы, указанные в подпунктах 2.6.1.1 - 2.6.1.4, 2.6.1.10 - 2.6.1.13 пункта 2.6.1 настоящего Регламента, Заявитель должен представить в отдел опеки и попечительства Администрации города Кировска самостоятельно.

Документ, указанный в подпункте 2.6.1.5 пункта 2.6.1 настоящего Регламента, находится в распоряжении отдела опеки и попечительства Администрации города Кировска и не является документом, который Заявитель должен представить самостоятельно.

Документ, указанный в подпункте 2.6.1.11 пункта 2.6.1 настоящего Регламента, должен быть получен Заявителем самостоятельно в образовательном учреждении, предоставляющем платные образовательные услуги, и предоставляется в отдел опеки и попечительства Администрации города Кировска.

2.6.3. Документы (сведения, содержащиеся в них), указанные в подпунктах 2.6.1.6 - 2.6.1.9 пункта 2.6.1 настоящего Регламента, отдел опеки и попечительства Администрации города Кировска запрашивает самостоятельно, если Заявитель не предоставил их самостоятельно, в рамках межведомственного информационного взаимодействия, в том числе, при наличии технической возможности, в электронной форме с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия, в случае если Заявитель не представил их самостоятельно.

При получении заявления и документов в форме электронных документов предоставление государственной услуги осуществляется в порядке, установленном

Регламентом предоставления государственной услуги в электронном виде.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не предусмотрено.

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги являются непредставление Заявителем предусмотренных пунктом 2.6.2. настоящего Регламента документов, обязанность по предоставлению которых возложена на Заявителя, наличие в них недостоверной информации.

- нарушение прав и законных интересов несовершеннолетних при распоряжении средствами материнского (семейного) капитала, средствами регионального материнского (семейного) капитала усыновителями, опекунами (попечителями) или приемными родителями.

Решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги доводится до заявителя в письменной форме в течение 3 рабочих дней со дня подписания (приложение № 4)

2.9. Перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги

Основания приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

2.10. Размер оплаты, взимаемой с Заявителя при предоставлении государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

2.11. Требования к местам предоставления государственной услуги

2.11.1. В помещения, в которых осуществляется прием Заявителей по вопросам предоставления государственной услуги, обеспечивается свободный доступ Заявителей, в том числе предусматривается оснащение техническими средствами, обеспечивающими доступ в здание и к информационным стендам людей с ограниченными возможностями здоровья.

2.11.2. В помещении для ожидания оборудованы информационные стенды, на которых размещены документы с исчерпывающей информацией по предоставлению государственной услуги согласно пункту 1.3 настоящего Регламента.

2.11.3. Прием Заявителей осуществляется в кабинетах Отдела, оборудованных информационными табличками с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества муниципального служащего, осуществляющего прием, дополнительным столом и стульями для предоставления консультации, приема оформленных документов.

2.11.4. Все помещения Отдела соответствуют санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам, а также требованиям противопожарной безопасности.

2.11.5. Рабочие места муниципальных служащих, участвующих в предоставлении государственной услуги, оборудуются персональными компьютерами с обеспеченным доступом к сети Интернет, необходимым информационным базам данных, информационным правовым системам, печатающим и сканирующим устройствам, должны иметь функциональную мебель, телефонную связь, канцелярские принадлежности.

2.11.6. Помещения для ожидания в очереди для получения консультации, предоставления документов муниципальному служащему, ответственному за предоставление государственной услуги, или получения оформленных документов оборудованы стульями.

2.12. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги

2.12.1. Состав показателей доступности и качества предоставления государственной услуги подразделяется на две группы: количественные и качественные.

2.12.2. В группу количественных показателей доступности входят:
- график работы Отдела опеки и попечительства;
- время ожидания приема по вопросу оказания государственной услуги.

2.12.3. В число качественных показателей доступности входят:
- достоверность информации о предоставлении государственной услуги;
- количество каналов получения информации по вопросам предоставления государственной услуги.

2.12.4. В группу количественных показателей оценки качества предоставления государственной услуги входят:

- соблюдение сроков предоставления государственной услуги;
- количество обоснованных жалоб.

2.12.5. К качественным показателям оценки качества относятся:

- культура обслуживания (вежливость);
- качество результатов труда муниципальных служащих (профессиональное мастерство).

2.12.6. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги и их значения приведены в приложении № 7 к настоящему Регламенту.

2.13. Прочие требования к предоставлению государственной услуги

При обращении за предоставлением услуги с использованием информационно - телекоммуникационных сетей (далее - ТКС) общего пользования, в том числе сети Интернет, заявление и прилагаемые документы должны быть подписаны соответствующей электронной подписью в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг»¹².

При обращении заявителя за получением услуги в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, а также в целях обеспечения проверки органом власти действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением услуги, перечень классов средств электронных подписей и удостоверяющих центров допустимых для совершения указанных действий, определяется в соответствии с приказом ФСБ РФ от 27.12.11 №796 «Об утверждении требований к средствам электронной подписи и требований к средствам удостоверяющего центра»

3. Административные процедуры

3.1. Общие положения

3.1.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием, регистрация и обработка Заявления и представленных документов;
- принятие решения о выдаче разрешения на распоряжение средствами материнского (семейного) капитала, средствами регионального материнского (семейного) капитала или об отказе в разрешении на распоряжение средствами материнского (семейного) капитала, средствами регионального материнского (семейного) капитала;
- выдача разрешения на распоряжение средствами материнского (семейного) капитала, средствами регионального материнского (семейного) капитала;
- письменное уведомление Заявителей об отказе в разрешении на распоряжение средствами материнского (семейного) капитала, средствами регионального материнского (семейного) капитала.

¹² В случаях если федеральными законами, нормативными правовыми актами Правительства РФ используемый вид электронной подписи не установлен.

3.1.2. Последовательность действий по предоставлению государственной услуги отражена в блок-схеме согласно приложению № 6 к настоящему Регламенту.

3.2. Прием и регистрация документов

3.2.1. Основанием для начала предоставления государственной услуги является поступление в отдел опеки и попечительства Администрации города Кировска с подведомственной территорией письменного Заявления одновременно с документами, указанными в подпунктах 2.6.1.1 - 2.6.1.4, 2.6.1.10 - 2.6.1.13 настоящего Регламента. Документы, указанные в подпунктах 2.6.1.6 – 2.6.1.9 пункта 2.6.1 настоящего Регламента, Заявитель вправе представить по собственной инициативе.

3.2.2. Муниципальный служащий, ответственный за предоставление государственной услуги, регистрирует в день поступления в отдел опеки и попечительства Администрации города Кировска с подведомственной территорией Заявление и представленные документы в журнале входящей корреспонденции.

3.2.3. Муниципальный служащий, ответственный за предоставление государственной услуги, в день предоставления документов:

- устанавливает личность Заявителя путем проверки документа, удостоверяющего его личность;

- проверяет документы, подтверждающие полномочия законного представителя несовершеннолетнего;

- проверяет наличие предоставленных Заявителем документов, соответствие их перечню согласно пунктам 2.6.1.1 - 2.6.1.4, 2.6.1.10 – 2.6.1.13 настоящего Регламента.

При установлении фактов отсутствия необходимых документов, указанных в пунктах 2.6.1.1 - 2.6.1.4, 2.6.1.10 – 2.6.1.13, уведомляет Заявителя о наличии препятствий для предоставления государственной услуги, объясняет ему содержание выявленных недостатков в представленных документах, сообщает Заявителю о необходимости представить недостающие или исправленные, или оформленные ненадлежащим образом документы и предлагает принять меры по их устранению.

При согласии Заявителя устранить препятствия муниципальный служащий, ответственный за предоставление государственной услуги, возвращает представленные документы Заявителю.

При несогласии Заявителя устранить препятствия муниципальный служащий отдела опеки и попечительства Администрации города Кировска обращает его внимание на то, что указанное обстоятельство может препятствовать предоставлению государственной услуги.

3.2.4. Для получения документов (информации) в электронной форме с использованием средств обеспечения межведомственного электронного взаимодействия муниципальный служащий, ответственный за предоставление государственной услуги, в течение одного рабочего дня после регистрации Заявления осуществляет следующие действия:

- формирует межведомственный запрос (далее - Запрос) с приложением списка, содержащего персональные данные заявителей;

- направляет его органу или организации, предоставляющим документ (информацию), по каналам межведомственного взаимодействия.

3.3. Принятие решения о выдаче разрешения на распоряжение средствами материнского (семейного) капитала, средствами регионального материнского (семейного) капитала или об отказе в разрешении на распоряжение средствами материнского (семейного) капитала, средствами регионального материнского (семейного) капитала

По результатам проверки представленных Заявителем документов, указанных в подпунктах 2.6.1.1 - 2.6.1.4, 2.6.1.10 – 2.6.1.13 и 2.6.1.6 – 2.6.1.9 пункта 2.6.1 (если Заявитель представил их по собственной инициативе) настоящего Регламента, отдел опеки и попечительства Администрации города Кировска принимает решение о выдаче разрешения на распоряжение средствами материнского (семейного) капитала, средствами регионального материнского (семейного) капитала или об отказе в выдаче разрешения на распоряжение средствами материнского (семейного) капитала, средствами регионального материнского

(семейного) капитала.

3.4. Выдача разрешения на распоряжение средствами материнского (семейного) капитала, средствами регионального материнского (семейного) капитала

3.4.1. Муниципальный служащий, ответственный за предоставление государственной услуги, в течение 15 рабочих дней готовит разрешение на распоряжение средствами материнского (семейного) капитала, средствами регионального материнского (семейного) капитала.

3.4.2. Муниципальный служащий, ответственный за предоставление государственной услуги, направляет или вручает Заявителю разрешение на распоряжение средствами материнского (семейного) капитала, средствами регионального материнского (семейного) капитала.

3.4.3. Последовательность действий по предоставлению государственной услуги отражена в блок-схеме согласно приложению № 6 к настоящему административному регламенту.

4. Формы контроля предоставления государственной услуги

4.1. Текущий контроль за исполнением последовательности административных процедур, определенных административным регламентом, осуществляется заместителем главы администрации города Кировска, начальником и специалистами Отдела опеки и попечительства, ответственными за организацию предоставления государственной услуги.

4.2. Текущий контроль за порядком предоставления и качеством исполнения государственной услуги и исполнением административного регламента включает в себя:

- контроль учета регистрации заявлений;
- проведение проверок соблюдения и исполнения специалистами отдела по опеке и попечительству действующего законодательства, положений настоящего Регламента.

4.3. Порядок и периодичность осуществления проверок исполнения государственной услуги.

4.3.1. Проверки могут носить плановый (осуществляется на основании годовых планов работы Администрации города Кировска) и внеплановый характер (осуществляется на основании поручения Главы администрации, поступивших заявлений о нарушениях при предоставлении услуги).

4.4. Ответственность муниципальных служащих за решения, действия (бездействие), принимаемые в ходе исполнения государственной услуги.

Должностные лица, допустившие нарушения настоящего Регламента, несут дисциплинарную или иную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

4.5. Право граждан, их объединений и организация на осуществление контроля предоставления государственной услуги.

Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление государственной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте.

Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение в адрес Администрации города Кировска с просьбой о проведении проверки за соблюдением и исполнением положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, полноты и качества предоставления государственной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении государственной услуги.

В тридцатидневный срок с момента поступления в Администрацию города Кировска обращения от граждан, их объединений или организаций, обратившимся направляется по почте информация о результатах проведенной проверки.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа местного самоуправления, предоставляющего государственную услугу, должностных лиц и муниципальных служащих

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) отдела опеки и попечительства, его должностных лиц и муниципальных служащих при предоставлении государственной услуги (далее - жалоба).

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной услуги, у заявителя;

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

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами;

7) отказ Администрации города Кировска в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба рассматривается Администрацией города Кировска, при нарушении порядка предоставления государственной услуги, вследствие решений и действий (бездействия) его должностного лица либо муниципальных служащих.

Жалобы на решения, принятые Администрацией города Кировска рассматриваются непосредственно руководителем Администрации города Кировска.

5.4. Рекомендуемая форма жалобы приведена в приложении № 5 к административному регламенту. Жалоба должна содержать:

– наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

– фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического 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) Администрации города Кировска, должностного лица либо муниципального служащего;

– доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Администрации города Кировска, должностного лица либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. В досудебном (внесудебном) порядке заявители имеют право обратиться с жалобой в Администрацию города Кировска в письменной форме по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Администрации города Кировска, единого (регионального) портала государственных и муниципальных услуг (далее – единый портал, региональный портал), а также при проведении личного приема граждан.

Прием жалоб осуществляется по адресу:

184250, Россия, Мурманская область, город Кировск, проспект Ленина, дом 16,
тел.: 8(81531)58436 (приёмная),

график приема жалоб:

понедельник-пятница с 09.00 до 17 час. 12 мин., обеденный перерыв с 13.00 до 14.00.

Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр).

При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в Администрацию города Кировска в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и Администрацией города Кировска (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги многофункциональным центром рассматривается Администрацией города Кировска.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Администрации города Кировска.

В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

- информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- официального сайта Администрации города Кировска;
- федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал);
- регионального портала государственных и муниципальных услуг (далее - региональный портал).

Адреса для направления жалоб в электронном виде:

- e-mail: city@gov.kirovsk.ru
- <http://210.gosuslugi.ru>.

5.6. Жалоба, поступившая в Администрацию города Кировска или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5.8.3. Регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.7. Администрация города Кировска обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб;
- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, на региональном портале;

- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

- заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

5.8. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения и действия (бездействия) Администрации города Кировска, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц является получение от заявителя жалобы в письменной форме (в том числе при личном приеме) или в электронном виде.

5.8.1. Глава администрации проводит личный прием заявителей по предварительной записи.

5.8.2. Запись заявителей проводится должностным лицом Администрации города Кировска, ответственным за делопроизводство, при личном обращении, при обращении по электронной почте или с использованием средств телефонной связи.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство и осуществляющее запись заявителя на личный прием, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа должностное лицо, ответственное за организацию личного приема граждан, оформляет карточку личного приема гражданина (в бумажном и (или) электронном виде) и заносит в нее содержание жалобы заявителя.

5.8.3. 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:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.8.4. Заявитель имеет право запросить в Администрации города Кировска территорией информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.8.5. Письменные жалобы граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном административным регламентом порядке. О принятии письменной жалобы заявителя должностное лицо, проводившее личный прием граждан, производит запись в карточке личного приема гражданина и передает ее должностному лицу, ответственному за делопроизводство, в течение одного рабочего дня.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, обязано:

- зарегистрировать жалобу в журнале;
- оформить расписку о приеме жалобы;
- передать жалобу Главе администрации .

5.8.6. Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в день получения письменной жалобы, в том числе в электронной форме:

- распечатывает жалобу, поступившую в электронной форме;
- регистрирует жалобу, вносит в журнал учета входящих документов: порядковый номер записи (входящий номер); дату и время приема жалобы с точностью до минуты; фамилию и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя; общее количество документов и общее количество листов в документах;

- проставляет на жалобе штамп Администрации города Кировска и указывает входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в книгу учета поступающей корреспонденции); при последующей работе с жалобой на всех этапах его рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер;

- оформляет расписку по установленной форме в двух экземплярах, один из которых передает заявителю (при поступлении документов почтой направляет заявителю расписку почтой в день регистрации жалобы), второй экземпляр прикладывает к поступившей жалобе.

Расписка должна содержать следующую информацию:

- а) дата представления жалобы;
- б) фамилия и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя;
- в) перечень документов, с указанием их наименования и реквизитов;
- г) количество листов в каждом документе;
- д) входящий номер;
- е) фамилия, инициалы имени и отчества и должность лица, принявшего документы и

его подпись;

ж) телефон, электронная почта, по которой заявитель может узнать о стадии рассмотрения документов.

Должностное лицо, ответственное за делопроизводство, в течение одного рабочего дня со дня регистрации жалобы передает принятую жалобу с распиской о принятии Главе администрации.

5.8.7. Получив письменную жалобу заявителя, Глава администрации назначает уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо.

5.8.8. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо рассматривает жалобу и в случае если доводы, изложенные в жалобе, входят в компетенцию Администрации города Кировска, подготавливает проект решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении, а также проект мотивированного письменного ответа о принятом Главой администрации решении о результатах рассмотрения жалобы, и передает их на подпись Главы администрации.

5.8.9. По результатам рассмотрения жалобы Глава администрации принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Администрацией города Кировска опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме акта Администрации города Кировска.

Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений, заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица Администрации города Кировска, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.9. Жалоба, поступившая в Администрацию города Кировска, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Администрации города Кировска в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Ответ на жалобу, поступившую в Администрацию города Кировска или должностному лицу в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанной в жалобе, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа (учреждения), вид которой установлен законодательством Российской Федерации, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

5.10. В ответе по результатам рассмотрения жалобы уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом указываются:

- наименование органа (учреждения), предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- фамилия, имя, отчество (последнее - 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, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

– сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.11. В случае если доводы, изложенные в жалобе, не входят в компетенцию Администрации города Кировска, уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации обеспечивает направление жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение орган (учреждение) и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

5.12. При удовлетворении жалобы Администрация города Кировска принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.14. Администрация города Кировска 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 отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.15. Администрация города Кировска 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 (последнее - при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.16. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, то решения, принятые в рамках предоставления государственной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

5.17. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц, а также решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, могут быть оспорены в судебном порядке в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда заявителю стало известно о таком решении, действии (бездействии).

5.18. Если лицо полагает, что нарушены его законные права и интересы в сфере предпринимательской и иной экономической деятельности, оно вправе обратиться в арбитражный суд в порядке искового производства. В случае же, если лицо полагает, что нарушены его права и свободы, оно вправе обратиться в суд общей юрисдикции.

Приложение № 1
к административному регламенту
«Выдача разрешения на распоряжение средствами материнского
(семейного) капитала, средствами регионального материнского
(семейного) капитала усыновителями, опекунами (попечителями)
или приемными родителями ребенка (детей)»

Главе администрации
города Кировска

от _____
(фамилия, имя, отчество)
зарегистрированного по адресу:

паспорт _____
(серия, номер, когда и кем выдан)

телефон _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу дать разрешение на распоряжение средствами (частью средств) материнского
(семейного) капитала в размере _____ рублей
(цифрами и прописью)

в связи с намерением использования денежных средств на оплату образовательных
услуг, оказываемых

(наименование государственного, муниципального, негосударственного
образовательного учреждения, иных связанных с получением образования расходов) моему
усыновленному, подопечному ребенку

(Ф.И.О. полностью, число, месяц, год рождения)

Обязуюсь в срок до _____ предоставить в органы опеки и попечительства подтверждение
о расходовании денежных средств на указанные цели.

Согласие несовершеннолетнего, достигшего возраста 10 лет:

Настоящим во исполнение требований Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О
персональных данных" я даю свое согласие администрации города Кировска на обработку
моих персональных данных.

Настоящее согласие выдано без ограничения срока его действия.

"__" _____ 20__ г.

_____ (подпись)

Приложение № 2
к административному регламенту
«Выдача разрешения на распоряжение средствами материнского
(семейного) капитала, средствами регионального материнского
(семейного) капитала усыновителями, опекунами (попечителями)
или приемными родителями ребенка (детей)»

Главе администрации
города Кировска

от _____
(фамилия, имя, отчество)
зарегистрированного по адресу:

паспорт _____
(серия, номер, когда и кем выдан)

телефон _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу дать разрешение на распоряжение средствами (частью средств) материнского
(семейного) капитала в размере _____ рублей
(цифрами и прописью)

в связи с намерением использования денежных средств на улучшение жилищных условий

_____ (приобретение, строительство жилья; внесение денежных средств в качестве платежа в счет
уплаты вступительного взноса и (или) паевого взноса; на уплату первоначального взноса при
получении кредита (займа), в том числе ипотечного, на приобретение или строительство
жилья; на погашение основного долга и уплату процентов по кредиту (займу), в том числе
ипотечному, на приобретение или строительство жилья либо по кредиту (займу), в том числе
ипотечному, на погашение ранее предоставленного кредита (займа) на приобретение или
строительство жилья (или иное) моему усыновленному, подопечному
ребенка _____

—
(Ф.И.О. полностью, число, месяц, год рождения)

Обязуюсь в срок до _____ предоставить в органы опеки и попечительства подтверждение
о расходовании денежных средств на указанные цели.

Согласие несовершеннолетнего, достигшего возраста 10 лет:

_____ Настоящим во исполнение требований Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О
персональных данных" я даю свое согласие администрации города Кировска и ее
структурным подразделениям на обработку моих персональных данных. Настоящее согласие
выдано без ограничения срока его действия.

" ____ " _____ 20__ г.

_____ (подпись)

Приложение № 3
к административному регламенту
«Выдача разрешения на распоряжение средствами материнского
(семейного) капитала, средствами регионального материнского
(семейного) капитала усыновителями, опекунами (попечителями)
или приемными родителями ребенка (детей)»

Главе администрации
города Кировска
от

_____ (фамилия, имя, отчество)
зарегистрированного по адресу:

паспорт _____
(серия, номер, когда и кем выдан)
телефон _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу дать разрешение на распоряжение средствами (частью средств) материнского
(семейного) капитала в размере _____ рублей
(цифрами и прописью)
в связи с намерением использования денежных средств моего усыновленного ребенка

_____ (Ф.И.О. полностью, число, месяц, год рождения)
на формирование накопительной части моей трудовой пенсии.

Обязуюсь в срок до _____ предоставить в органы опеки и попечительства
подтверждение о расходовании денежных средств на указанные цели.

Согласие несовершеннолетнего, достигшего возраста 10 лет:

_____ Настоящим во исполнение требований Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О
персональных данных" я даю свое согласие администрации города Кировска на обработку
моих персональных данных.

Настоящее согласие выдано без ограничения срока его действия.

"__" _____ 20__ г.

_____ (подпись)



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДА КИРОВСКА
ПОДВЕДОМСТВЕННОЙ ТЕРРИТОРИИ
Отдел опеки и
попечительства**

184250, Россия, Мурманская область,
г. Кировск, проспект Ленина, дом 16.
тел. (815-31)55275, факс 55275

от _____ № 16/ _____
на № _____ от _____

**УВЕДОМЛЕНИЕ
ОБ ОТКАЗЕ В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ "ВЫДАЧА
РАЗРЕШЕНИЯ НА РАСПОРЯЖЕНИЕ СРЕДСТВАМИ МАТЕРИНСКОГО
(СЕМЕЙНОГО) КАПИТАЛА, СРЕДСТВАМИ РЕГИОНАЛЬНОГО МАТЕРИНСКОГО
(СЕМЕЙНОГО) КАПИТАЛА УСЫНОВИТЕЛЯМИ, ОПЕКУНАМИ
(ПОПЕЧИТЕЛЯМИ) ИЛИ ПРИЕМНЫМИ РОДИТЕЛЯМИ РЕБЕНКА (ДЕТЕЙ)"**

(Ф.И.О., почтовый адрес заявителя)

О рассмотрении заявления

Уважаемый (ая) _____!

Ваше обращение по вопросу выдачи разрешения на распоряжение средствами материнского (семейного) капитала, средствами регионального материнского (семейного) капитала усыновителями, опекунами (попечителями) или приемными родителями ребенка (детей) рассмотрено в администрации города Кировска.

Сообщаем, что по рассмотрении представленных документов Администрацией города Кировска с подведомственной территорией принято решение о _____

Руководитель _____ / _____
подпись расшифровка подписи

Ф.И.О. исполнителя, номер телефона

**Форма обращения (жалобы) на действия (бездействие) и решения, принятые
Администрацией города Кировска с подведомственной территорией в ходе
предоставления государственной услуги**

В администрацию города Кировска с
подведомственной территорией

*(данные о заявителе: фамилия, имя, отчество
(наименование юридического лица), которым подается
жалоба, почтовый или электронный адрес, по
которому должен быть направлен ответ (адрес
юридического лица), номер телефона)*

Жалоба

*(указывается наименование органа и (или) должность и (или) фамилия, имя и отчество муниципального
служащего, решение, действие (бездействие) которого обжалуется, суть обжалуемого решения, действия
(бездействия)*

Считаю, что данное решение, действие (бездействие) нарушает

*(указывается нормативный правовой акт либо права и интересы, которые, по мнению заявителя, нарушены
решением, действием (бездействием) муниципального служащего)*

На основании изложенного прошу

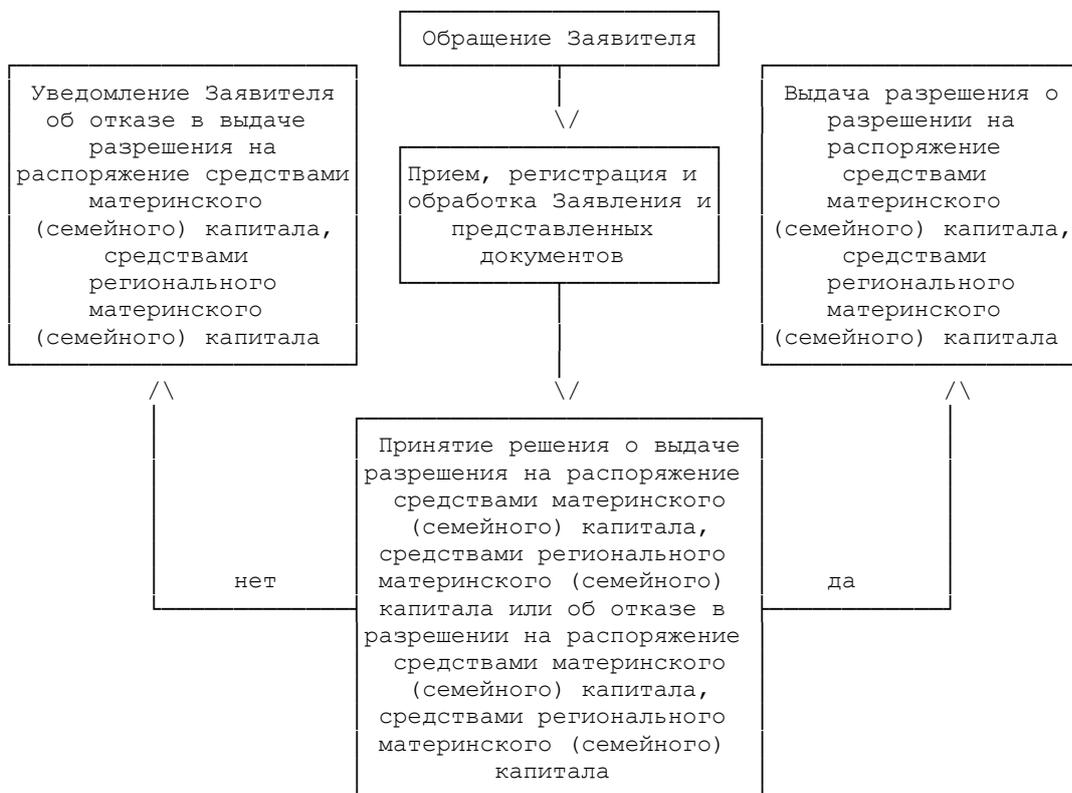
(дата)

(подпись)

(расшифровка подписи)

Приложение № 6
к административному регламенту
«Выдача разрешения на распоряжение средствами материнского
(семейного) капитала, средствами регионального материнского
(семейного) капитала усыновителями, опекунами (попечителями)
или приемными родителями ребенка (детей)»

БЛОК-СХЕМА ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ДЕЙСТВИЙ (ПРОЦЕДУР)



Приложение № 7
к административному регламенту
«Выдача разрешения на распоряжение средствами материнского
(семейного) капитала, средствами регионального материнского
(семейного) капитала усыновителями, опекунами (попечителями)
или приемными родителями ребенка (детей)»

№	Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги	Нормативное значение показателя
Показатели доступности предоставляемой услуги		
1	Процент заявителей, удовлетворенных графиком работы отдела опеки и попечительства	95%
2	Процент заявителей, ожидающих консультации по предоставлению государственной услуги в очереди не более 15 минут	100%
Показатели качества предоставляемой услуги		
1	Процент достоверности информации о предоставлении государственной услуги	100%
2	Количество каналов получения информации по вопросам предоставления государственной услуги	6
3	Процент случаев предоставления государственной услуги в установленный срок с момента приема документов	100%
4	Процент обоснованных жалоб	0%
5	Процент заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания	95%
6	Процент заявителей, удовлетворенных качеством результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство)	100%
