

Утвержден
Постановлением Администрации
города Кировска
от 16.05.2013 N 726

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления государственной услуги «Выдача заключений при
временной передаче детей, находящихся в организациях для детей-сирот и
детей, оставшихся без попечения родителей, в семьи граждан, постоянно
проживающих на территории Российской Федерации»

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования административного регламента по предоставлению государственной услуги «Выдача заключений при временной передаче детей, находящихся в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в семьи граждан, постоянно проживающих на территории Российской Федерации» (далее - Регламент) являются общественные отношения, возникающие при предоставлении государственной услуги «Выдача заключений при временной передаче детей, находящихся в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в семьи граждан, постоянно проживающих на территории Российской Федерации» (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:

- совершеннолетние граждане, постоянно проживающие на территории Российской Федерации (далее - Заявители), за исключением:
 - лиц, признанных судом недееспособными или ограниченно дееспособными;
 - лиц, лишенных по суду родительских прав или ограниченных в родительских правах;
 - бывших усыновителей, если усыновление отменено судом по их вине;
 - лиц, отстраненных от обязанностей опекуна (попечителя) за ненадлежащее выполнение возложенных на него законом обязанностей;
 - лиц, имеющих на момент временной передачи в их семью ребенка (детей) судимость за умышленное преступление против жизни и здоровья граждан;
 - лиц, имеющих инфекционные заболевания в открытой форме или психические заболевания, больных наркоманией, токсикоманией, алкоголизмом;
 - лиц, не имеющих постоянного места жительства на территории Российской Федерации.

1.3. Требования к порядку предоставления государственной услуги «Выдача заключений при временной передаче детей, находящихся в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в семьи граждан, постоянно проживающих на территории Российской Федерации»

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 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 Органа 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 муниципальной услуги рассматриваются должностными лицами Отдела опеки и попечительства, в срок, не превышающий 30 дней со дня получения 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 заключений при временной передаче детей, находящихся в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в семьи граждан, постоянно проживающих на территории Российской Федерации».

2.2. Предоставление государственной услуги осуществляет отдел опеки и попечительства Администрации города Кировска (далее – отдел опеки и попечительства).

2.3. При предоставлении государственной услуги отдел опеки и попечительства осуществляет взаимодействие с

- МВД России в части получения сведений о наличии(отсутствии) судимости.

2.4. Конечным результатом предоставления государственной услуги является:

- выдача заключения о возможности временной передачи ребенка (детей) в семью Заявителя;

- письменный отказ о выдаче заключения о возможности временной передачи ребенка (детей) в семью Заявителя с указанием причин отказа.

2.4. Сроки предоставления государственной услуги

2.3.1. 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.

2.3.2. Письменные обращения о порядке предоставления государственной услуги рассматриваются должностным лицом, ответственным за предоставление государственной услуги, с учетом подготовки ответа заявителю в срок, в течение 30 рабочих дней с даты получения от гражданина заявления.

2.3.5. 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 (срок предоставления государственной услуги может быть продлен, но не более чем на 15 рабочих дней на основании подпункта 2.6.4. пункта 2.6.).

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;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 19.05.2009 N 432 "О временной передаче детей, находящихся в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в семьи граждан, постоянно проживающих на территории Российской Федерации"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;
- 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 заявление согласно приложению № 1 к настоящему Регламенту (далее - Заявление).

Кроме того, для предоставления государственной услуги необходимы следующие документы:

2.6.1.1. Копия паспорта или иного документа, удостоверяющего личность гражданина (с предъявлением оригинала);

2.6.1.2. Справка органов внутренних дел, подтверждающая отсутствие у Заявителя судимости за умышленное преступление против жизни и здоровья граждан;

2.6.1.3. Справка, содержащая сведения о проживающих совместно с гражданином совершеннолетних и несовершеннолетних членах его семьи.

2.6.1.4. Справка лечебно-профилактического учреждения или медицинское

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 № 94 от 07.08.2009

¹⁰ "Мурманский Вестник", № 241, 19.12.2007, стр. 7.

заключение:

а) справка лечебно-профилактического учреждения об отсутствии у Заявителя инфекционных заболеваний в открытой форме или психических заболеваний, наркомании, токсикомании, алкоголизма;

б) медицинское заключение по форме 164/у-96 о состоянии здоровья по результатам освидетельствования гражданина (гражданки), желающего(ей) усыновить, принять под опеку (попечительство) ребенка или стать приемным родителем.

2.6.2. Заявление, а также документы, указанные в подпунктах 2.6.1.1. – 2.6.1.4. 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 отдел опеки и попечительства с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая региональный портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области.

Обязанность по предоставлению документов, указанных в подпунктах 2.6.1.1, 2.6.1.3, 2.6.1.4. пункта 2.6.1. настоящего Регламента, возложена на Заявителя.

Документы, указанные в подпункте 2.6.1.4. пункта 2.6.1. настоящего Регламента, получаются Заявителем самостоятельно в лечебно-профилактических учреждениях и предоставляются в отдел опеки и попечительства.

2.6.3. Документы (сведения, содержащиеся в них), указанные в подпункте 2.6.1.2. пункта 2.6.1. настоящего Регламента, отдел опеки и попечительства запрашивает 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.

2.6.4. В случае если при проведении обследования условий жизни гражданина выявлены обстоятельства, которые создают или могут создать угрозу жизни и здоровью ребенка, его физическому и нравственному развитию либо нарушают или могут нарушить его права и охраняемые законом интересы, орган опеки и попечительства вправе дополнительно в письменной форме запросить у гражданина:

2.6.4.1. Копии документов, подтверждающих право пользования или право собственности гражданина на жилое помещение, в котором будет временно находиться ребенок;

2.6.4.2. Справку лечебно-профилактического учреждения об отсутствии у совместно проживающих с гражданином членов его семьи инфекционных заболеваний в открытой форме и психических заболеваний. Вместо справки члены семьи гражданина могут представить медицинское заключение по форме 164/у-96, выданное лечебно-профилактическим учреждением. Указанные документы принимаются органом опеки и попечительства в течение 3 месяцев с даты их выдачи.

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

2.8.1. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги являются непредоставление Заявителем предусмотренных подпунктом 2.6.1. пункта 2.6. настоящего Регламента документов, обязанность по предоставлению которых возложена на Заявителя, либо наличие в них недостоверной информации, выявление обстоятельств, которые создают или могут создать угрозу жизни и здоровью ребенка, его физическому и нравственному развитию либо нарушают или могут нарушить его права и охраняемые законом интересы.

2.8.2. Непредоставление (несвоевременное предоставление) органом или организацией по межведомственному запросу документов и информации не может являться основанием для отказа в предоставлении Заявителю государственной услуги.

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

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 должны соответствовать 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. 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»¹¹.

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»

2.13. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги

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

2.13.2. В группу количественных показателей доступности входят:
- график работы Отдела;

¹¹ В случаях если федеральными законами, нормативными правовыми актами Правительства РФ используемый вид электронной подписи не установлен.

- время ожидания приема по вопросу оказания государственной услуги.

2.13.3. В число качественных показателей доступности входят:

- достоверность информации о предоставлении государственной услуги;
- количество каналов получения информации по вопросам предоставления государственной услуги.

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

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

2.13.5. К качественным показателям оценки качества относятся:

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

2.13.6. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги и их значения приведены в приложении № 5 к настоящему Регламенту.

3. Административные процедуры

3.1. Общие положения

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

- прием и регистрация Заявления;
- обработка прилагаемых к Заявлению документов;
- обследование условий жизни Заявителя и его семьи, оформление Акта обследования условий жизни Заявителя;
- подготовка заключения Администрации города Кировска о временной передаче детей, находящихся в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в семьи граждан, постоянно проживающих на территории Российской Федерации;
- выдача Заявителю Заключения о временной передаче детей, находящихся в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в семьи граждан, постоянно проживающих на территории Российской Федерации;
- письменное уведомление Заявителей об отказе в выдаче заключения о временной передаче детей, находящихся в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в семьи граждан, постоянно проживающих на территории Российской Федерации.

3.1.2. Последовательность действий по предоставлению государственной услуги отражена в блок-схеме согласно приложению № 4 к настоящему административному регламенту.

3.2. Прием и регистрация документов

3.2.1. Основанием для начала предоставления государственной услуги является поступление в Отдел опеки и попечительства от Заявителя письменного Заявления и документов, указанных в подпункте 2.6.1. пункта 2.6. настоящего административного регламента.

3.2.2. Муниципальный служащий Отдела, ответственный за предоставление государственной услуги, регистрирует в день поступления в Отдел Заявление и прилагаемые к нему документы в журнале входящей корреспонденции.

3.3. Обработка документов

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

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

- проверяет наличие предоставленных Заявителем документов, соответствие их перечню согласно подпункту 2.6.1. пункта 2.6. настоящего административного регламента, при отсутствии обстоятельств, препятствующих передаче ребенка (детей) в семью Заявителя:

3.3.2. Муниципальный служащий Отдела, ответственный за предоставление государственной услуги

- проводит обследование условий жизни Заявителя и его семьи в целях оценки жилищно-бытовых условий Заявителя, отношений, сложившихся между членами семьи Заявителя;

- оформляет в трех экземплярах Акт обследования условий жизни гражданина, постоянно проживающего на территории Российской Федерации (приложение № 2), один из которых направляется Заявителю не позднее трех рабочих дней с даты подписания;

3.3.3. Муниципальный служащий Отдела, ответственный за предоставление государственной услуги, по итогам обследования условий жизни Заявителя и анализа, представленных документов, оформляет Заключение о возможности временной передачи ребенка (детей), находящихся в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в семью Заявителя.

3.3.4. При установлении обстоятельств, указанных в подпункте 2.8.1. пункта 2.8, уведомляет Заявителя о наличии препятствий для предоставления государственной услуги, объясняет ему содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению, сообщает Заявителю о необходимости представить недостающие или исправленные, или оформленные надлежащим образом документы.

При согласии Заявителя устранить препятствия муниципальный служащий Отдела возвращает представленные документы.

При несогласии Заявителя устранить препятствия муниципальный служащий Отдела обращает его внимание на то, что указанное обстоятельство может препятствовать предоставлению государственной услуги.

3.4. Выдача Заключения о временной передаче ребенка (детей), находящихся в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в семью Заявителя.

Муниципальный служащий Отдела, ответственный за предоставление государственной услуги, направляет или вручает Заявителю Заключение о временной передаче ребенка (детей), находящихся в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в семью Заявителя.

3.5. Отказ в выдаче Заключения о временной передаче ребенка (детей), находящихся в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в семью Заявителя.

В случае невозможности выдачи заключения о временной передаче ребенка (детей), находящихся в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в семью Заявителя, муниципальный служащий, ответственный за предоставление государственной услуги, направляет или вручает Заявителю письменное уведомление об отказе в выдаче заключения о возможности временной передачи ребенка (детей), находящихся в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в семью Заявителя с объяснением причин отказа.

Одновременно с письменным уведомлением Заявителю возвращаются все документы, представленные им с Заявлением, и разъясняется порядок обжалования решения.

3.6. Заключение о возможности временной передачи ребенка (детей), находящихся в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в семью действительно в течение 1 года с даты его подписания.

3.7. Подача заявления и документов в электронном виде

3.7.1. В день поступления заявления и документов через портал государственных и муниципальных услуг должностное лицо, ответственное за прием заявления и документов в электронной форме, с использованием программного обеспечения органа:

- проверяет заявление и полученные документы, полноту и правильность их заполнения; уведомление о получении заявления и документов формируется в «Личном кабинете» заявителя на портале государственных и муниципальных услуг в автоматическом режиме.

- в случае наличия оснований для отказа в приеме документов, указанных в подпункте 2.8.1 Регламента:

- 1) формирует уведомление об отказе в приеме документов с указанием причин отказа;

- 2) подписывает уведомление усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа и отправляет на портал государственных и муниципальных услуг.

- в случае отсутствия оснований для отказа в приеме документов, указанных в подпункте 2.8.1. пункта 2.8. Регламента:

- 1) регистрирует заявление и документы;

- 2) направляет информацию о регистрации заявления в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа на портал государственных и муниципальных услуг.

- 3) распечатывает заявление и документы (при необходимости) и выполняет дальнейшие действия в соответствии с административными процедурами, указанными в Регламенте.

3.7.2. В день получения заявления и документов в электронной форме по ТКС должностное лицо, ответственное за прием заявления и документов в электронной форме, выполняет с использованием программного обеспечения органа, следующие действия:

1) проверяет подлинность усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя с использованием системного криптографического программного обеспечения;

2) формирует извещение о получении заявления и документов, подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа и отправляет его заявителю;

3) проверяет наличие оснований для отказа в приеме документов, указанных в подпункте 2.8.1. пункта 2.8. Административного регламента.

При наличии хотя бы одного из оснований, указанных в подпункте 2.8.1. пункта 2.8. Административного регламента, должностное лицо, ответственное за прием заявления и документов в электронной форме, в течение одного рабочего дня с момента получения заявления и документов, выполняет с использованием программного обеспечения органа, следующие действия:

1) формирует уведомление об отказе в приеме документов с указанием причин отказа или сообщение об ошибке в случае невозможности расшифровать документы;

2) подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа уведомление об отказе в приеме документов;

3) отправляет уведомление об отказе в приеме (сообщение об ошибке) заявителю.

При отсутствии оснований, указанных в подпункте 2.8.1 пункта 2.8. настоящего регламента, должностное лицо, ответственное за прием заявления и документов в электронной форме, в течение одного рабочего дня с момента получения заявления и документов выполняет с использованием программного обеспечения органа следующие действия:

1) регистрирует заявление и документы, формирует уведомление о приеме заявления и документов, подписывает ее усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа;

2) отправляет уведомление о приеме заявления и документов заявителю;

3) распечатывает заявление и документы (при необходимости) и выполняет дальнейшие действия в соответствии с административными процедурами, указанными в Административном регламенте.

3.7.3. О ходе рассмотрения заявления, полученного через портал государственных и муниципальных услуг, должностное лицо ответственное за предоставление услуги обязано направлять информацию в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица органа на портал государственных и муниципальных услуг.

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 № 4 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 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.

Главе администрации
города Кировскаот _____
(фамилия, имя, отчество)

**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ
ГРАЖДАНИНА О ВЫДАЧЕ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ОРГАНА ОПЕКИ
И ПОПЕЧИТЕЛЬСТВА О ВОЗМОЖНОСТИ ВРЕМЕННОЙ ПЕРЕДАЧИ
РЕБЕНКА (ДЕТЕЙ) В СЕМЬЮ**

Я, _____,
(фамилия, имя, отчество)

гражданство _____ документ, удостоверяющий личность: _____

(когда и кем выдан)

адрес (по месту регистрации) _____

адрес (по месту пребывания) _____

прошу выдать мне заключение о возможности временной передачи в семью
ребенка (детей)_____
(фамилия, имя, отчество ребенка (детей), число, месяц, год рождения)Жилищные условия, состояние здоровья и характер работы позволяют мне
временно взять ребенка (детей) в свою семью.

Дополнительно могу сообщить о себе следующее

(указывается наличие у гражданина необходимых знаний и навыков в воспитании детей, в том числ
информация о наличии документов об образовании, о профессиональной деятельности, о прохождении программ подготовки
кандидатов в опекуны или попечители и т.д.)Я, _____,
(фамилия, имя, отчество) даю согласие на обработку и использование моих персональных данных, содержащихся в
настоящем заявлении и в предоставленных мною документах._____
(подпись, дата)

ФОРМА АКТА ОБСЛЕДОВАНИЯ УСЛОВИЙ ЖИЗНИ ГРАЖДАНИНА, ПОСТОЯННО ПРОЖИВАЮЩЕГО НА ТЕРРИТОРИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Дата обследования " __ " _____ 20__ г.

Фамилия, имя, отчество, должность лица, проводившего обследование

Проводилось обследование условий жизни

(фамилия, имя, отчество, дата рождения)

документ, удостоверяющий личность:

(когда и кем выдан)

работающего в

(место работы с указанием адреса и рабочего телефона)

в должности _____,

проживающего:

адрес (по месту регистрации) _____,

адрес (по месту пребывания) _____.

Обследованием установлено:

Жилая площадь, на которой проживает _____,
(фамилия, имя, отчество)

составляет _____ кв. м, состоит из _____ комнат, размер
каждой комнаты: _____ кв. м, _____ кв. м, _____ кв. м на _____
этаже в _____ - этажном доме.

Качество дома (кирпичный, панельный, деревянный и т.п.; в нормальном состоянии, ветхий, аварийный; комнаты сухие, светлые, проходные, количество окон и прочее)

Благоустройство дома и жилой площади (водопровод, канализация, какое отопление, газ, ванна, лифт, телефон и т.д.): _____

Санитарно-гигиеническое состояние жилой площади (хорошее, удовлетворительное, неудовлетворительное)

_____, Наличие для ребенка отдельной комнаты, мебели, места для игр, занятий

На жилой площади проживают (зарегистрированы в установленном порядке и проживающие фактически):

Фамилия, имя, отчество	Год рождения	Место работы, должность или место учебы	Родственное отношение	С какого времени проживает на данной жилой площади

Отношения, сложившиеся между членами семьи гражданина _____

(характер взаимоотношений между членами семьи, особенности общения

с детьми, детей между собой, отношение родственников к временной передаче

ребенка (детей) в семью и т.д.)

Дополнительные данные обследования _____

Условия жизни гражданина, постоянно проживающего на территории
Российской Федерации

(удовлетворительные/неудовлетворительные с указанием конкретных
обстоятельств)

Подпись лица, проводившего обследования _____

(руководитель органа опеки и
попечительства

(подпись)

(Ф.И.О.)

**ФОРМА ЗАКЛЮЧЕНИЯ
ОРГАНА ОПЕКИ И ПОПЕЧИТЕЛЬСТВА О ВОЗМОЖНОСТИ
ВРЕМЕННОЙ ПЕРЕДАЧИ РЕБЕНКА (ДЕТЕЙ) В СЕМЬЮ
ГРАЖДАНИНА, ПОСТОЯННО ПРОЖИВАЮЩЕГО НА ТЕРРИТОРИИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Фамилия, имя, отчество _____

Дата рождения _____

Адрес (по месту регистрации) _____

Адрес (по месту пребывания) _____

Характеристика семьи (состав, наличие детей с указанием возраста, опыт общения с детьми, взаимоотношения между членами семьи, наличие близких родственников и их отношение к временной передаче ребенка (детей) в семью и т.д.) _____

Образование и профессиональная деятельность _____

Характеристика состояния здоровья (общее состояние здоровья, отсутствие заболеваний, препятствующих временной передаче ребенка (детей) в семью)

Мотивы для временной передачи ребенка (детей) в семью

Наличие в документах, представленных гражданином _____,
(фамилия, имя, отчество)

обстоятельств, препятствующих временной передаче ребенка (детей) в его семью _____

(не имеются/имеются с указанием конкретных обстоятельств)

Заключение о возможности временной передачи ребенка (детей) в семью
гражданина _____

(фамилия, имя, отчество)

(возможно/возможно без пребывания в жилом помещении гражданина/невозможно
с указанием причин)

(руководитель органа опеки и попечительства)

(подпись)

(Ф.И.О.)

Блок-схема последовательности административных действий (процедур) предоставления государственной услуги «Выдача заключений при временной передаче детей, находящихся в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в семьи граждан, постоянно проживающих на территории Российской Федерации»



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

В администрацию города Кировска

*(данные о заявителе: фамилия, имя, отчество
(наименование юридического лица), которым
подаётся 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)

№	Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги	Нормативное значение показателя
Показатели доступности предоставляемой государственной 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 государственной 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%