

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
комитета труда и социальной защиты населения администрации города  
Ставрополя по предоставлению государственной услуги  
«Установление патронажа и его прекращение над совершеннолетними  
дееспособными гражданами, проживающими на территории города  
Ставрополя, которые по состоянию здоровья не способны самостоятельно  
осуществлять и защищать свои права и исполнять свои обязанности,  
назначение в установленном порядке таким гражданам помощников, а также  
осуществление контроля за исполнением помощниками своих обязанностей»

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент комитета труда и социальной защиты населения администрации города Ставрополя по предоставлению государственной услуги «Установление патронажа и его прекращение над совершеннолетними дееспособными гражданами, проживающими на территории города Ставрополя, которые по состоянию здоровья не способны самостоятельно осуществлять и защищать свои права и исполнять свои обязанности, назначение в установленном порядке таким гражданам помощников, а также осуществление контроля за исполнением помощниками своих обязанностей» (далее соответственно – Административный регламент, государственная услуга, назначение помощника) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) комитета труда и социальной защиты населения администрации города Ставрополя (далее – Комитет) по предоставлению данной государственной услуги гражданам, проживающим на территории города Ставрополя, обратившимся для назначения помощника.

Используемые в Административном регламенте термины и определения подлежат толкованию в соответствии с их значением, определенным действующим законодательством.

**1.2. Круг заявителей**

Заявителями являются совершеннолетние дееспособные граждане Российской Федерации, зарегистрированные по месту жительства или пребывания на территории города Ставрополя, которые по состоянию здоровья не способны самостоятельно осуществлять и защищать свои права и исполнять свои обязанности.

От имени заявителей запрос о предоставлении данной государственной услуги (далее - заявление о предоставлении услуги) и документы, предусмотренные Административным регламентом, могут подавать представители заявителей, уполномоченные в соответствии с

законодательством Российской Федерации.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

1.3.1. Информация о месте нахождения и графике работы органа, предоставляющего услугу, и муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Ставрополе».

Комитет расположен по адресу: г. Ставрополь, ул. Ленина, д. 415-б.

График работы:

понедельник, среда с 8.00 до 20.00;

вторник, четверг, пятница с 9.00 до 18.00;

суббота (дежурный) с 9.00 до 18.00;

перерыв: с 13.00 до 14.00;

выходные дни – суббота, воскресенье.

Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в городе Ставрополе» (далее – МФЦ) расположен по адресу: г. Ставрополь, ул. Мира, 282-а, ул. Голенева, 21, ул. 50 лет ВЛКСМ, 8а-1, ул. Васильева, 49.

График работы:

понедельник-пятница с 8.00 до 20.00;

суббота с 9.00 до 13.00;

без перерыва;

выходной день – воскресенье.

1.3.2. Справочные телефоны органа, предоставляющего услугу, и МФЦ, в том числе номер телефона-автоинформатора.

Телефон Комитета (8652) 56-55-91.

Телефон МФЦ (8652) 24-77-52.

1.3.3. Адреса официальных сайтов органа, предоставляющего услугу, и МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащих информацию о предоставлении услуги, адреса их электронной почты.

Официальный сайт Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: [www.stavadm.ru](http://www.stavadm.ru).

Официальный сайт МФЦ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: [www.mfc26.ru](http://www.mfc26.ru).

Электронная почта Администрации: [uslugi@stavadm.ru](mailto:uslugi@stavadm.ru).

Электронная почта Комитета: [utsznstav@yandex.ru](mailto:utsznstav@yandex.ru); [utspn@stavadm.ru](mailto:utspn@stavadm.ru).

Электронная почта МФЦ: [mfc.stv@mfc26.ru](mailto:mfc.stv@mfc26.ru).

1.3.4. Получение информации по вопросам предоставления услуги, а также сведений о ходе предоставления услуги в Комитете и МФЦ осуществляется:

при личном обращении заявителя;

при письменном обращении заявителя;

при обращении заявителя посредством телефонной связи;

через официальный сайт Администрации и электронную почту,

указанные в [пункте 1.3.3](#) Административного регламента;

через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (далее – Единый портал);

через государственную информационную систему Ставропольского края «Портал государственных и муниципальных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) органами исполнительной власти Ставропольского края и органами местного самоуправления муниципальных образований Ставропольского края» [www.26gosuslugi.ru](http://www.26gosuslugi.ru) (далее – Портал государственных и муниципальных услуг Ставропольского края);

посредством использования универсальной электронной карты.

1.3.5. На информационных стендах Комитета и МФЦ размещается следующая информация:

перечень документов, необходимых для получения услуги;

сроки предоставления услуги;

размеры государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении услуги, порядок их уплаты;

информация об услугах необходимых и обязательных для предоставления услуги;

порядок обжалования действий (бездействия), а также решений Комитета, МФЦ, должностных лиц, муниципальных служащих Комитета, специалистов МФЦ.

Полная версия текста Административного регламента с приложениями и извлечениями из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению услуги, размещаются на официальном сайте Администрации, а также на Едином портале и Портале государственных и муниципальных услуг Ставропольского края.

## 2. Стандарт предоставления услуги

2.1. Полное наименование услуги «Установление патронажа и его прекращение над совершеннолетними дееспособными гражданами, проживающими на территории города Ставрополя, которые по состоянию здоровья не способны самостоятельно осуществлять и защищать свои права и исполнять свои обязанности, назначение в установленном порядке таким гражданам помощников, а также осуществление контроля за исполнением помощниками своих обязанностей».

2.2. Услуга предоставляется Комитетом.

2.3. При предоставлении услуги Комитет осуществляет взаимодействие с МФЦ, министерством труда и социальной защиты населения Ставропольского края.

В соответствии с [пунктом 3](#) части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» запрещается требовать от

заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами местного самоуправления муниципальных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг, утвержденный решением Ставропольской городской Думы от 08 августа 2012 г. № 243 «Об утверждении перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления органами местного самоуправления муниципальных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг».

2.4. Результатом предоставления услуги является:

принятие решения о выдаче надлежаще заверенной копии приказа о назначении помощника совершеннолетнему дееспособному гражданину;

принятие решения о выдаче уведомления об отказе в назначении помощника совершеннолетнему дееспособному гражданину;

принятие решения о выдаче уведомления о прекращении статуса помощника.

2.5. Общий срок предоставления услуги не может превышать 30 дней со дня принятия заявления со всеми необходимыми документами Комитетом либо МФЦ.

Возможность приостановления предоставления услуги действующим законодательством не предусмотрена.

Уведомление о принятом решении направляется заявителю не позднее чем через 30 дней после его обращения в Комитет либо МФЦ за выдачей разрешения на назначение помощника со всеми необходимыми документами.

2.6. Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края, регулирующих предоставление государственной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации<sup>1</sup>;

Гражданским кодексом Российской Федерации<sup>2</sup>;

Федеральным законом от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»<sup>3</sup>

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»<sup>4</sup>;

Федеральным законом от 24 февраля 2008 г. № 48-ФЗ «Об опеке и

<sup>1</sup> Российская газета, 25.12.1993, № 237.

<sup>2</sup> Собрание законодательства Российской Федерации, 05.12.1994, № 32, ст. 3301.

<sup>3</sup> Собрание законодательства Российской Федерации, 06.10.2003, № 40 ст. 3822

<sup>4</sup> Собрание законодательства Российской Федерации, 31.07.2006, № 31, ст. 3451.

попечительстве»<sup>5</sup>;

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»<sup>6</sup>;

Федеральным законом от 06 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи»<sup>7</sup>;

постановлением Правительства Российской Федерации от 07 июля 2011 года № 553 «О порядке оформления и предоставления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов»<sup>8</sup>;

постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации»<sup>9</sup>

постановлением Правительства Российской Федерации от 25 августа 2012 года № 852 «Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг»<sup>10</sup>;

Законом Ставропольского края от 28 декабря 2007 г. № 89-кз «Об организации и осуществлении деятельности по опеке и попечительству»<sup>11</sup>;

Законом Ставропольского края от 28 февраля 2008 г. № 10-кз «О наделении органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов в Ставропольском крае отдельными государственными полномочиями Ставропольского края по организации и осуществлению деятельности по опеке и попечительству»<sup>12</sup>;

Законом Ставропольского края от 11 декабря 2009 года № 92-кз «О наделении органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов в Ставропольском крае отдельными государственными полномочиями Российской Федерации, переданными для осуществления органам государственной власти субъектов Российской Федерации, и отдельными государственными полномочиями Ставропольского края в области труда и социальной защиты отдельных категорий граждан»<sup>13</sup>;

<sup>5</sup> Собрание законодательства Российской Федерации, 28.04.2008 № 17, ст. 1755

<sup>6</sup> Собрание законодательства Российской Федерации, 02.08.2010, № 31, ст. 4179.

<sup>7</sup> Собрание законодательства Российской Федерации, 11.04.2011, № 15, ст. 2036.

<sup>8</sup> Собрание законодательства Российской Федерации, 18.07.2011, № 29, ст. 4479

<sup>9</sup> Российская газета, 22.08.2012, № 192, Собрание законодательства Российской Федерации, 27.08.2012, № 35, ст. 4829.

<sup>10</sup> Российская газета, 31.08.2012, № 200, Собрание законодательства Российской Федерации, 03.09.2012, № 36, ст. 4903.

<sup>11</sup> Ставропольская правда, 04.01.2008, № 1-2

<sup>12</sup> Ставропольская правда, 04.03.2008, № 44-46

<sup>13</sup> Ставропольская правда, 16.12.2009, № 268.

постановлением Правительства Ставропольского края от 25 июля 2011 года № 295-п «Об утверждении Порядка разработки и утверждения органами исполнительной власти Ставропольского края административных регламентов предоставления государственных услуг, Порядка разработки и утверждения органами исполнительной власти Ставропольского края административных регламентов исполнения государственных контрольных (надзорных) функций и Порядка проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг и проектов административных регламентов исполнения государственных контрольных (надзорных) функций»<sup>14</sup>;

а также последующими редакциями указанных нормативных правовых актов.

2.7. Исчерпывающий перечень документов в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края для предоставления государственной услуги и услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

2.7.1. Для получения разрешения на назначение помощника заявитель обращается в Комитет по месту жительства (по месту пребывания) либо в МФЦ с заявлением о выдаче разрешения на назначение помощника (далее – заявление) (форма 1 приложения 3 к Административному регламенту).

К заявлению прилагаются следующие документы:

- паспорт или иной документ, удостоверяющий личность заявителя;
- паспорт или иной документ, удостоверяющий личность гражданина, давшего согласие стать помощником;
- медицинское заключение (справка), подтверждающее, что заявитель - совершеннолетний дееспособный гражданин по состоянию здоровья не может самостоятельно осуществлять и защищать свои права и исполнять свои обязанности, его нуждаемость в постоянном постороннем уходе;
- договор доверительного управления имуществом подопечного (совершеннолетнего дееспособного гражданина) или договор поручения (иной договор), составленный в 2-х экземплярах.

В случае подачи заявления и документов уполномоченным представителем он представляет документ, удостоверяющий его личность, и оформленные надлежащим образом полномочия.

2.7.2. Способ получения документов, подаваемых заявителем, в том числе в электронной форме

При обращении заявителя в форме электронного документа посредством единого портала и регионального портала в целях получения государственной услуги используется усиленная квалифицированная электронная подпись. Для использования усиленной квалифицированной подписи заявителю

---

<sup>14</sup> Ставропольская правда, 03.08.2011, № 183.

необходимо получить квалифицированный сертификат ключа проверки электронной подписи в удостоверяющем центре, аккредитованном в порядке, установленном Федеральным законом от 06 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

При поступлении заявления и документов в электронной форме Комитетом с использованием имеющихся средств электронной подписи или средств информационной системы аккредитованного удостоверяющего центра осуществляется проверка используемой усиленной квалифицированной электронной подписи, которой подписаны поступившие заявление и документы, на предмет ее соответствия следующим требованиям:

квалифицированный сертификат создан и выдан аккредитованным удостоверяющим центром, аккредитация которого действительна на день выдачи указанного сертификата;

квалифицированный сертификат действителен на момент подписания электронного документа (при наличии достоверной информации о моменте подписания электронного документа) или на день проверки действительности указанного сертификата, если момент подписания электронного документа не определен;

имеется положительный результат проверки принадлежности владельцу квалифицированного сертификата квалифицированной электронной подписи, с помощью которой подписан электронный документ, и подтверждено отсутствие изменений, внесенных в этот документ после его подписания. При этом проверка осуществляется с использованием средств электронной подписи, получивших подтверждение соответствия требованиям, и с использованием квалифицированного сертификата лица, подписавшего электронный документ;

усиленная квалифицированная электронная подпись используется с учетом ограничений, содержащихся в квалифицированном сертификате лица, подписывающего электронный документ (если такие ограничения установлены).

При обращении за получением услуги в электронной форме заявление и документы подписываются с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи (далее – электронная подпись) следующих классов средств электронной подписи: КС1, КС2, КС3, КВ1, КВ2, КА1.

Правила использования электронной подписи при обращении за получением услуги установлены постановлением Правительства Российской Федерации от 25 августа 2012 г. № 852 «Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг».

Для использования электронной подписи при обращении за получением услуги заявителю необходимо получить квалифицированный сертификат ключа проверки электронной подписи в удостоверяющем центре, аккредитованном в порядке, установленном Федеральным законом

от 06 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (далее – удостоверяющий центр).

Ключи электронной подписи, используемые для формирования электронной подписи, создаются заявителем самостоятельно или по его обращению удостоверяющим центром.

Использование заявителем электронной подписи осуществляется с соблюдением обязанностей, предусмотренных статьей 10 Федерального закона от 06 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

Ответственность за достоверность и полноту предоставляемых сведений и документов, являющихся необходимыми для предоставления государственной услуги, возлагается на заявителя.

2.8. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги, которые находятся в распоряжении иных организаций, участвующих в предоставлении услуги, и которые заявитель вправе представить

Отсутствует.

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

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

отсутствие у заявителя документов, установленных п. 2.7. Административного регламента;

отсутствие оформленного в установленном порядке документа, удостоверяющего полномочия представителя заявителя;

документы напечатаны (написаны) нечетко и неразборчиво, имеют подчистки, приписки, наличие зачеркнутых слов, нерасшифрованные сокращения, исправления, за исключением исправлений, скрепленных печатью и заверенных подписью уполномоченного лица;

документы исполнены цветными чернилами (пастой), кроме синих или черных, либо карандашом;

документы имеют серьезные повреждения, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

в документах фамилии, имена, отчества гражданина указаны не полностью (фамилия, инициалы);

документы не подписаны электронной подписью или выявлено несоблюдение условий признания действительности усиленной квалифицированной электронной подписи, указанных в пункте 2.18 Административного регламента.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

2.10.1. Основанием для отказа в предоставлении услуги являются:

отсутствие регистрации заявителя по месту жительства или пребывания на территории города Ставрополя.

Обстоятельства, влекущие прекращение статуса помощника совершеннолетнего дееспособного гражданина, который по состоянию



здоровья не способен самостоятельно осуществлять и защищать свои права и исполнять свои обязанности:

установление Комитетом факта недостоверности представленных заявителем сведений;

выезд заявителя и гражданина, давшего согласие стать его помощником, за пределы города Ставрополя со снятием с регистрационного учета по месту жительства или по месту пребывания;

получение Комитетом сведений от органов записи актов гражданского состояния или от территориальных органов Пенсионного фонда Российской Федерации о смерти заявителя либо гражданина, давшего согласие стать его помощником;

вступление в законную силу в отношении заявителя либо гражданина, давшего согласие стать его помощником, приговора суда о привлечении его к уголовной ответственности в виде лишения свободы;

помещение заявителя в государственное стационарное учреждение социального обслуживания населения Ставропольского края на стационарное социальное обслуживание.

2.11. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги

Медицинское освидетельствование с выдачей справки в целях предоставления Комитетом государственной услуги.

2.12. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление услуги

Государственная пошлина или иная плата за предоставление государственной услуги не взимается.

2.13. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги

Порядок выдачи медицинского заключения с выдачей справки и размер платы в целях предоставления органами исполнительной власти Ставропольского края государственных услуг осуществляется соответствующим учреждением здравоохранения.

2.14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги составляет 15 минут, по предварительной записи – 10 минут.

2.15. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

Запрос заявителя о предоставлении государственной услуги регистрируется должностным лицом Комитета посредством внесения в Журнал регистрации заявлений граждан при предоставлении государственных услуг (далее – Журнал регистрации заявлений) (форма 3

приложения 3 к Административному регламенту), должностным лицом МФЦ посредством внесения данных в информационную систему в течение 15 минут в течение 15 минут.

Запрос о предоставлении государственной услуги, направленный в электронной форме, распечатывается на бумажный носитель должностным лицом Комитета, и регистрируется в Журнале регистрации заявлений в день его поступления.

2.16. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги

2.16.1. Требования к помещениям Комитета, в которых предоставляется услуга, к местам ожидания и приема заявителей.

Здание, в котором осуществляется прием заявителей, должно находиться для заявителей в пределах пешеходной доступности от остановок общественного транспорта.

Центральный вход в здание Комитета должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о Комитете: наименование, местонахождение, режим работы.

Вход в здание Комитета оборудуется пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

Помещения, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

Площадь мест ожидания зависит от количества заявителей, ежедневно обращающихся в Комитет за предоставлением государственной услуги. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 5 мест.

Места ожидания могут быть оборудованы «электронной системой управления очередью», а при ее отсутствии, необходимо организовать предварительную дистанционную запись заявителей по телефону.

Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях.

Помещения для приема заявителей должны быть оборудованы табличками с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление государственной услуги, режима работы.

Помещения для приема заявителей должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы должностного лица Комитета с заявителями.

Каждое рабочее место должностного лица Комитета должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и копирующим устройствам.

Помещения должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03»<sup>15</sup> и быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями.

2.16.2. Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой информации в Комитете.

На информационных стендах в местах ожидания и Интернет-сайте администрации города Ставрополя размещается следующая информация:

местонахождение, график приема граждан по вопросам предоставления услуг, номера телефонов, адрес Интернет-сайта и электронной почты Комитета;

информация о размещении работников Комитета;

перечень услуг, оказываемых Комитетом;

перечень документов, необходимых для предоставления услуги, и требования, предъявленные к документам;

сроки предоставления услуги.

Полная версия текста Административного регламента с приложениями и извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие деятельность по предоставлению услуги, размещаются на Интернет-сайте администрации города Ставрополя.

2.16.3. Требования к помещениям, местам ожидания и приема заявителей в МФЦ.

Помещения МФЦ должны соответствовать требованиям, установленным постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

Здание (помещение), в котором располагается МФЦ, оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование МФЦ, а также информацию о режиме его работы.

Вход в здание (помещение) МФЦ и выход из него оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок.

Помещения МФЦ, предназначенные для работы с заявителями,

---

<sup>15</sup> Российская газета, 21.06.2003, № 120, 21.06.2003.

располагаются на нижних этажах здания и имеют отдельный вход.

Для организации взаимодействия с заявителями помещение МФЦ делится на следующие функциональные секторы (зоны):

сектор информирования и ожидания;

сектор приема заявителей.

Сектор информирования и ожидания включает в себя:

информационные стенды, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения муниципальных услуг;

специально оборудованное рабочее место, предназначенное для информирования заявителей о порядке предоставления муниципальных услуг, о ходе рассмотрения запросов о предоставлении муниципальных услуг, а также для предоставления иной информации;

программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий доступ заявителей к Единому portalу и Portalу государственных и муниципальных услуг Ставропольского края, а также к информации о муниципальных услугах, предоставляемых в МФЦ;

платежный терминал (терминал для электронной оплаты), представляющий собой программно-аппаратный комплекс, функционирующий в автоматическом режиме и предназначенный для обеспечения приема платежей от физических лиц при оказании платных муниципальных услуг;

стулья, кресельные секции, скамьи (банкетки) и столы (стойки) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов, необходимых для получения муниципальных услуг;

электронную систему управления очередью, предназначенную:

для регистрации заявителя в очереди;

для учета заявителей в очереди, управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг;

для отображения статуса очереди;

для автоматического перенаправления заявителя в очередь на обслуживание к следующему специалисту МФЦ;

для формирования отчетов о посещаемости МФЦ, количестве заявителей, очередях, среднем времени ожидания (обслуживания) и о загруженности специалистов.

Сектор приема заявителей оборудуется окнами для приема и выдачи документов, оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности специалиста МФЦ, осуществляющего прием и выдачу документов.

Рабочее место специалиста МФЦ оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствами.

2.16.4. Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги в МФЦ.

Информационное табло.

Информационные стенды, содержащие информацию, указанную в

пункте 1.3.5 Административного регламента.

Информационный киоск, обеспечивающий доступ к следующей информации:

перечню документов, необходимых для получения услуги;  
полной версии текста Административного регламента.

2.17. Показатели доступности и качества государственной услуги

К показателям доступности и качества государственной услуги относятся:

1. Своевременность (Св):

$Св = \text{Установленный регламентом срок} / \text{Время, фактически затраченное на предоставление услуги} * 100\%$ .

Показатель 100% и более является положительным и соответствует требованиям регламента.

2. Доступность:

$Дос = Д_{\text{тел}} + Д_{\text{врем}} + Д_{\text{б/б с}} + Д_{\text{эл}} + Д_{\text{инф}} + Д_{\text{жит}}$ ,

где

$Д_{\text{тел}}$  – наличие возможности записаться на прием по телефону:

$Д_{\text{тел}} = 10\%$  – можно записаться на прием по телефону,

$Д_{\text{тел}} = 0\%$  – нельзя записаться на прием по телефону;

$Д_{\text{врем}}$  – возможность прийти на прием в нерабочее время:

$Д_{\text{врем}} = 10\%$  – прием (выдача) документов осуществляется без перерыва на обед (5%) и в выходной день (5%);

$Д_{\text{б/б с}}$  – наличие безбарьерной среды:

$Д_{\text{б/б с}} = 20\%$  – от тротуара до места приема можно проехать на коляске,

$Д_{\text{б/б с}} = 10\%$  – от тротуара до места приема можно проехать на коляске с посторонней помощью 1 человека,

$Д_{\text{б/б с}} = 0\%$  – от тротуара до места приема нельзя проехать на коляске;

$Д_{\text{эл}}$  – наличие возможности подать заявление в электронном виде:

$Д_{\text{эл}} = 20\%$  – можно подать заявление в электронном виде,

$Д_{\text{эл}} = 0\%$  – нельзя подать заявление в электронном виде;

$Д_{\text{инф}}$  – доступность информации о предоставлении услуги:

$Д_{\text{инф}} = 20\%$  – информация об основаниях, условиях и порядке предоставлении услуги размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет) (5%) и на информационных стендах (5%), есть доступный для заявителей раздаточный материал (5%), периодически информация об услуге размещается в СМИ (5%),

$Д_{\text{инф}} = 0\%$  – для получения информации о предоставлении услуги необходимо пользоваться услугами, изучать нормативные документы;

$Д_{\text{жит}}$  – возможность подать заявление, документы и получить результат услуги по месту жительства:

$Д_{\text{жит}} = 20\%$  – можно подать заявление, документы и получить результат услуги по месту жительства (например, наличие графика приема должностными лицами Комитета в микрорайонах или наличие доверенного лица в микрорайонах),

$Д_{\text{жит}} = 0\%$  – нельзя подать заявление, документы и получить результат

услуги по месту жительства.

3. Качество (Кач):  $Кач = K_{докум} + K_{обслуж} + K_{обмен} + K_{факт}$ ,

где

$K_{докум}$  = Количество принятых документов (с учетом уже имеющихся в Комитете) / Количество предусмотренных регламентом документов \* 100%.

Значение показателя более 100% говорит о том, что у гражданина затребованы лишние документы.

Значение показателя менее 100% говорит о том, что решение не может быть принято, потребуется повторное обращение.

$K_{обслуж} = 100%$ , если сотрудники вежливы, корректны, предупредительны, дают подробные доступные разъяснения.

$K_{обмен} =$  Количество документов, полученных без участия заявителя / Количество предусмотренных регламентом документов, имеющихся в ОИВ \* 100%.

Значение показателя 100% говорит о том, что услуга предоставляется в строгом соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

$K_{факт} =$  (Количество заявителей – Количество обоснованных жалоб – Количество выявленных нарушений) / Количество заявителей \* 100%.

Значение показателя 100% говорит о том, что услуга предоставляется в строгом соответствии с законодательством.

4. Удовлетворенность (Уд):

$Уд = 100\% - K_{обж} / K_{заяв} \times 100\%$ , где

$K_{обж}$  – количество обжалований при предоставлении государственной услуги;

$K_{заяв}$  – количество заявителей.

Значение показателя 100% свидетельствует об удовлетворенности гражданами качеством предоставления государственной услуги.

2.18. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

При предоставлении государственной услуги в МФЦ должностными лицами МФЦ могут в соответствии с настоящим Административным регламентом осуществляться:

информирование и консультирование заявителей по вопросу предоставления государственной услуги;

прием заявления и документов;

выдача заявителям документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги.

При предоставлении государственной услуги заявителю обеспечивается возможность с использованием сети Интернет через официальный сайт администрации города Ставрополя, единый портал, региональный портал:

получать информацию о порядке предоставления государственной

услуги и сведения о ходе предоставления государственной услуги;

представлять заявление и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, в порядке, установленном постановлением Правительства Российской Федерации от 07 июля 2011 года № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов».

При обращении заявителя в форме электронного документа посредством единого портала и регионального портала в целях получения информации о порядке предоставления государственной услуги, а также сведений о ходе предоставления государственной услуги используется простая электронная подпись или усиленная квалифицированная электронная подпись.

При обращении заявителя в форме электронного документа в целях получения государственной услуги с использованием сайта министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края (далее – министерство) в разделе «Личный кабинет» используется простая электронная подпись (авторизация логин/пароль). Для получения доступа к «Личному кабинету» на сайте министерства заявителю необходимо обратиться в Комитет для получения пароля. Логинем является страховой номер индивидуального лицевого счета заявителя.

Должностное лицо Комитета не позднее рабочего дня, следующего за днем принятия заявления и документов посредством почтовой связи или в форме электронных документов, направляет заявителю уведомление об их принятии к рассмотрению либо об отказе в их принятии (с указанием причин отказа) в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в заявлении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в заявлении.

### 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

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

предоставление в установленном порядке информации заявителю и обеспечение доступа заявителя к сведениям о государственной услуге;

прием и регистрация заявления и документов для предоставления государственной услуги;

передача заявления и пакета документов из МФЦ в Комитет;

определение права заявителя на предоставление государственной услуги;

проведение обследования материально-бытовых условий проживания заявителя;

проведение заседания комиссии по назначению помощников

совершеннолетним дееспособным гражданам, проживающим на территории города Ставрополя;

принятие решения о назначении (отказе в назначении) помощника;

передача надлежаще заверенной копии приказа о назначении помощника, уведомления о принятом решении из Комитета в МФЦ;

выдача надлежаще заверенной копии приказа о назначении помощника, уведомления о принятом решении;

принятие решения о прекращении статуса помощника совершеннолетнего дееспособного гражданина.

3.2. Блок-схема предоставления услуги приводится в приложении 2 к Административному регламенту.

3.3. Описание административных процедур

3.3.1. Предоставление в установленном порядке информации заявителю и обеспечение доступа заявителя к сведениям о государственной услуге

Основанием для начала административной услуги является обращение заявителя в Комитет, МФЦ или личное обращение заявителя в письменном и электронном виде.

Должностное лицо Комитета либо МФЦ в рамках административной процедуры:

предоставляет заявителю информацию о нормативных правовых актах, регулирующих условия и порядок предоставления государственной услуги;

в случае выявления наличия оснований для предоставления заявителю иных видов услуг, кроме государственной услуги, явившейся причиной обращения, уведомляет об этом заявителя и предлагает ему представить необходимые документы в соответствии с действующими Административными регламентами;

разъясняет порядок направления документов и требования, предъявляемые к ним.

При информировании по письменным обращениям ответ в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии), номера телефона исполнителя направляется в виде почтового отправления на адрес заинтересованного лица или по адресу электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа.

При поступлении запроса от заявителя с использованием единого портала или регионального портала ответ заявителю, информация о ходе предоставления государственной услуги направляется через указанный сайт.

Максимальный срок выполнения административной процедуры:

при личном обращении заявителя - 15 минут;

при письменном обращении заявителя или в электронном виде с использованием электронной почты Комитета - 30 календарных дней;

при поступлении обращения в электронном виде через единый портал или региональный портал – 2 рабочих дня.

Результатом административной процедуры является предоставление заявителю исчерпывающей информации о государственной услуге. При личном обращении заявителю выдается памятка с перечнем документов,



указанных в пункте 2.7.1 Административного регламента, при обращении в электронном виде заявитель информируется путем получения сообщения на странице личного кабинета единого портала, регионального портала или по электронной почте.

3.3.2. Прием и регистрация заявления и документов для предоставления государственной услуги

Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления в Комитет либо в МФЦ с комплектом документов, необходимых для предоставления услуги.

Содержание административной процедуры включает в себя прием, регистрацию документов, оформление и выдачу расписки-уведомления о приеме документов.

При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям, указанным в Административном регламенте, специалист, ответственный за прием заявления и документов, уведомляет заявителя о наличии препятствий для рассмотрения вопроса, объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению.

В случае подачи заявления и документов в электронной форме указанная административная процедура дополнительно включает проверку действительности используемой заявителем усиленной квалифицированной электронной подписи.

Общий максимальный срок выполнения административной процедуры 20 минут.

Указанная административная процедура выполняется должностным лицом Комитета либо МФЦ, ответственным за прием и регистрацию документов.

Критериями принятия решения о приеме (отказе в приеме) документов являются основания, указанные в пункте 2.9 Административного регламента.

Должностное лицо Комитета либо МФЦ, ответственное за прием и регистрацию документов, вносит запись о приеме документов в Журнал регистрации заявлений (форма 3 приложения 3 к Административному регламенту) и оформляет расписку о приеме документов по установленной форме.

Результатом административной процедуры является выдача заявителю расписки-уведомления о приеме документов.

Расписка-уведомление о приеме документов передается лично заявителю в ходе приема документов или направляется посредством почтовой связи, в электронном виде, в случае если документы направлены по почте или в электронной форме.

3.3.3. Передача заявления и пакета документов из МФЦ в Комитет.

Основанием для начала процедуры является наличие в МФЦ сформированного пакета документов в соответствии с п. 2.7. Административного регламента.

Специалист соответствующего отдела МФЦ направляет в Комитет заявление и документы не позднее дня, следующего за днем получения документов заявителя.

Ответственность за передачу и сохранность заявления и документов при передаче документов в Комитет несет руководитель соответствующего отдела МФЦ или его заместитель.

Срок выполнения процедуры не может превышать 2 рабочих дней со дня подачи заявителем заявления и документов, указанных в п. 2.7. Административного регламента.

Процедура завершается поступлением заявления и документов из МФЦ в Комитет для определения права заявителя на назначение помощника.

3.3.4. Определение права заявителя на предоставление государственной услуги

Основанием для начала процедуры является получение специалистом Комитета, ответственного за проведение проверки права, заявления с прилагаемым пакетом документов в соответствии с перечнем, установленным действующим законодательством и настоящим Административным регламентом.

Содержание административной процедуры включает в себя проверку права заявителя на назначение помощника, формирование личного дела, принятие решения о назначении помощника (отказе в назначении помощника).

Должностное лицо Комитета, ответственное за проверку права, осуществляет проверку документов на полноту и достоверность сведений о состоянии здоровья совершеннолетнего дееспособного гражданина, наличия регистрации по месту жительства (пребывания в городе Ставрополе), в том числе лица, давшего согласие стать его помощником, соответствие представленного договора установленным законодательством требованиям.

При наличии личного дела заявителя в Комитете, должностное лицо Комитета, ответственное за выдачу разрешения о назначении помощника, приобщает в него решение о назначении помощника (отказе в назначении помощника) и поступившие документы.

Личное дело формируется на каждого заявителя, обратившегося в Комитет или в МФЦ за предоставлением государственной услуги.

При наличии обстоятельств, указанных в п. 2.9. Административного регламента, должностное лицо Комитета, ответственное за проверку права, готовит проект решения об отказе в назначении помощника совершеннолетнему дееспособному гражданину.

Срок определения права заявителя на предоставление государственной услуги составляет 3 рабочих дня.

Процедура определения права заявителя на предоставление услуги заканчивается подготовкой должностным лицом Комитета, ответственным за проверку права, заявлений и документов на рассмотрение комиссии.

Должностное лицо Комитета, ответственное за проверку права, передает заявление и документы на визирование руководителю соответствующего отдела Комитета или уполномоченному должностному лицу Комитета.

После визирования заявление и документы передаются секретарю комиссии по назначению помощников совершеннолетним дееспособным гражданам, проживающим на территории города Ставрополя (далее - комиссия).

Контроль за исполнением процедуры осуществляет руководитель соответствующего отдела Комитета или уполномоченное должностное лицо комитета.

### 3.3.5. Проведение обследования материально-бытовых условий проживания заявителя

Основанием для начала процедуры является получение секретарем комиссии заявления на назначение помощника и пакета документов. Секретарь комиссии согласовывает с председателем комиссии дату и время проведения обследования материально-бытовых условий проживания заявителя.

Ответственность за проведение обследования материально-бытовых условий проживания заявителя несет секретарь комиссии.

При проведении обследования материально-бытовых условий проживания заявителя секретарь комиссии заполняет акт установленной формы (форма 1 приложения 4 к Административному регламенту).

Максимальный срок выполнения процедуры не может превышать 5 рабочих дней.

Повторное обследование материально-бытовых условий проживания заявителя проводится не менее 1 раза в год (со дня подачи заявления о предоставлении государственной услуги).

Процедура завершается регистрацией секретарем комиссии акта обследования материально-бытовых условий проживания заявителя в журнале регистрации и приобщением его к документам заявителя. Акт повторного обследования материально-бытовых условий проживания заявителя впоследствии приобщается к личному делу заявителя.

Контроль за процедурой проведения обследования материально-бытового положения заявителя осуществляет председатель комиссии.

### 3.3.6. Проведение заседания комиссии по назначению помощников совершеннолетним дееспособным гражданам, проживающим на территории города Ставрополя

Основанием для начала процедуры является наличие заявления, документов заявителя в соответствии с п. 2.7. Административного регламента и акта обследования материально-бытовых условий проживания заявителя.

Принятые заявления и документы рассматриваются на заседании комиссии, состав которой утвержден приказом комитета от 13 января 2014 года № 16-од «О комиссии по назначению помощников совершеннолетним дееспособным гражданам, проживающим на территории города Ставрополя».

Заседание комиссии считается правомочным, если на нем присутствует не менее 50 процентов состава комиссии. Решение комиссии принимается путем голосования и считается принятым, если за него отдано большинство голосов присутствующих на заседании членов комиссии. При равенстве

голосов голос председательствующего на заседании комиссии является решающим.

Все члены комиссии равны в своих правах и имеют по одному голосу.

Члены комиссии, несогласные с решением комиссии, имеют право изложить в письменном виде свое особое мнение, которое прилагается к протоколу заседания комиссии.

Комиссия обсуждает и принимает решение на закрытом заседании, в отсутствие лица, по вопросу которого принимается решение.

Решения комиссии, в том числе: о назначении помощника совершеннолетнему дееспособному гражданину (форма 2 приложения 4 к Административному регламенту), а также решения об отказе в назначении помощника совершеннолетнему дееспособному гражданину (форма 3 приложения 4 к Административному регламенту), оформляются протоколом заседания комиссии, где указывается место, дата и время заседания, состав комиссии, явившиеся на заседание заинтересованные и вызванные лица, суть рассматриваемого вопроса и заявления участвующих в заседании лиц.

Протоколы комиссии подписываются председателем, членами комиссии и секретарем. Комиссия ведет журнал для записи протоколов. Протоколы заседания комиссии хранятся у секретаря комиссии.

Выписка из протокола по каждому конкретному вопросу подготавливается секретарем комиссии, подписывается председателем комиссии и направляется в Комитет в течение 5 рабочих дней со дня заседания комиссии (форма 4 приложения 4 к Административному регламенту).

Выписка прикладывается к заявлению и хранится в личном деле заявителя.

Результатом административной процедуры является вынесение решений комиссией и их направление должностному лицу Комитета, ответственному за выдачу разрешения (отказа) на назначение помощника.

Контроль за процедурой осуществляет председатель комиссии, который является ответственным за выполнение данной административной процедуры.

### 3.3.7. Принятие решения о назначении (отказе в назначении) помощника.

Основанием для принятия решения о назначении (отказе в назначении) помощника является получение должностным лицом Комитета, ответственным за выдачу разрешения на назначение помощника, соответствующего решения комиссии.

Должностное лицо Комитета, ответственное за проверку права заявителя на предоставление государственной услуги, готовит и передает на утверждение руководителю Комитета или уполномоченному должностному лицу Комитета:

- проект приказа Комитета «О назначении помощника» (форма 5 приложения 4 к Административному регламенту) и уведомления о предоставлении государственной услуги (форма 6 приложения 4 к Административному регламенту);

- проект уведомления Комитета об отказе в назначении помощника с указанием причин в соответствии с действующим законодательством (форма 7

приложения 4 к Административному регламенту).

Лицо, принимающее решение о назначении (отказе в назначении) помощника, утверждает проект соответствующего приказа, проставляет на нем гербовую печать Комитета, уведомления, и передает его, личное дело заявителя в порядке делопроизводства должностному лицу Комитета, ответственному за проверку права для направления соответствующих уведомлений заявителю.

Срок принятия решения о назначении (отказа в назначении) помощника совершеннолетнему дееспособному гражданину не должен превышать 2 рабочих дней.

Контроль за исполнением процедуры осуществляет руководитель соответствующего отдела Комитета.

3.3.8. Передача надлежаще заверенной копии приказа о назначении помощника, уведомления о принятом решении из Комитета в МФЦ

Основанием для начала процедуры является принятие Комитетом уведомлений о принятом решении о назначении помощника (об отказе в назначении помощника) и утверждении приказа Комитета «О назначении помощника» на основании решений комиссии.

Уведомление о принятом решении передается в МФЦ в электронной форме, подписанное цифровой подписью, для уведомления заявителя о принятом решении (способом, указанным заявителем в заявлении).

Специалист соответствующего отдела МФЦ осуществляет распечатку из информационной системы МФЦ уведомления о принятом решении о назначении помощника (об отказе в назначении помощника или его рассмотрении на заседании комиссии), заверяет уведомление своей подписью и штампом МФЦ.

Срок исполнения процедуры передачи уведомления о принятом решении из Комитета в МФЦ не может быть позднее дня, предшествующего дате окончания предоставления услуги.

Ответственность за передачу уведомления о принятом решении из Комитета в МФЦ несет специалист соответствующего отдела Комитета.

Уведомление о принятом решении может быть выдано нарочно, направлено заявителю посредством почтовой связи, в электронной форме; его копия помещается в личное дело заявителя, обратившегося за предоставлением государственной услуги.

Результатом административной процедуры является направление заявителю:

- уведомления о назначении помощника и надлежаще заверенной копии приказа Комитета «О назначении помощника»;
- уведомления об отказе в назначении помощника.

3.3.9. Выдача надлежаще заверенной копии приказа о назначении помощника, уведомления о принятом решении

Основанием для выдачи уведомления, надлежаще заверенной копии приказа о назначении помощника (далее – приказа Комитета) либо направление уведомления об отказе в назначении помощника является

получение должностным лицом Комитета, МФЦ, ответственным за выдачу приказа Комитета, уведомления о принятом решении, соответствующих документов.

Сроком выдачи заявителю уведомления о принятом решении, приказа Комитета является последний день окончания срока предоставления услуги.

Заявитель уведомляется о принятом решении специалистом соответствующего отдела Комитета, МФЦ способом, указанным в заявлении.

Уведомление о принятом решении по заявлению, поступившему посредством почтовой связи или в электронном виде, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в заявлении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в заявлении.

Процедура заканчивается выдачей заявителю уведомления о принятом решении, приказа Комитета или уведомления об отказе в назначении помощника.

В случае неполучения заявителем в указанный срок уведомления, специалист соответствующего отдела Комитета, МФЦ по истечении двух недель с момента окончания срока предоставления услуги повторно оповещает заявителя о необходимости получения уведомления.

Ответственность за выдачу заявителю уведомления о принятом решении несет специалист соответствующего отдела Комитета, МФЦ.

3.3.10. Принятие решения о прекращении статуса помощника совершеннолетнего дееспособного гражданина

Основанием для принятия решения о прекращении статуса помощника совершеннолетнего дееспособного гражданина является поступление информации от заявителей о невыполнении помощником возложенных на него обязанностей, а также наступление обстоятельств, указанных в п. 2.9. Административного регламента.

Должностное лицо Комитета, ответственное за проверку права, 1 раз в месяц, не позднее 5 числа проверяет личные дела совершеннолетних дееспособных граждан, которым назначен помощник, на предмет снятия с учета заявителя на основании сведений, полученных от органа записи актов гражданского состояния, управления Федеральной миграционной службы по городу Ставрополю Ставропольского края, Государственного учреждения - Управления Пенсионного фонда Российской Федерации по городу Ставрополю Ставропольского края, и оформляет проекты решения и уведомления о прекращении статуса помощника совершеннолетнего дееспособного гражданина, и передает документы на рассмотрение на заседание комиссии (форма 8, 9 приложения 4 к Административному регламенту).

На основании решения, принятого председателем комиссии, исполнение обязанностей помощника прекращается.

Руководитель Комитета или уполномоченное должностное лицо подписывает решение о прекращении обязанностей помощника и соответствующее уведомление.

Решение о прекращении статуса заверяется на обложке личного дела подписью руководителя Комитета или уполномоченного должностного лица Комитета и гербовой печатью Комитета.

Должностное лицо Комитета, ответственное за проверку права, оформляет уведомление о принятии решения о прекращении статуса помощника совершеннолетнего дееспособного гражданина и направляет его заявителю.

Срок выполнения процедуры не превышает 2 рабочих дня.

Процедура завершается направлением уведомления о прекращении статуса помощника совершеннолетнего дееспособного гражданина, приобщением решения комиссии о прекращении статуса помощника совершеннолетнего дееспособного гражданина в личное дело, передачей личного дела на хранение в архив.

Контроль за исполнением процедуры осуществляет руководитель соответствующего отдела Управления или его заместитель.

#### 4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги осуществляется руководителями отдела опеки и попечительства Комитета, соответствующих подразделений МФЦ в процессе исполнения административных процедур.

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги осуществляется министерством труда и социальной защиты населения Ставропольского края (далее - министерство) и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, контроль за рассмотрением и подготовкой ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, специалистов отдела опеки и попечительства Комитета и МФЦ по предоставлению услуги.

Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги осуществляется как в плановом порядке, так и путем проведения внеплановых контрольных мероприятий, в том числе по конкретному обращению заявителя.

При проверках могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

Для проведения проверки полноты и качества предоставления услуги уполномоченным органом формируется комиссия в составе должностных лиц Администрации и МФЦ.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Периодичность проведения проверок полноты и качества предоставления услуги определяется уполномоченным органом.

4.3. Комитет и МФЦ могут проводить с участием представителей

общественности опросы, форумы и анкетирование получателей услуги по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления услуги, соблюдения положений Административного регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных Административным регламентом.

4.4. Должностные лица Комитета, МФЦ, ответственные за осуществление административных процедур, указанных в пункте 3 Административного регламента, несут персональную ответственность за полноту и качество осуществления административных процедур.

В случае допущенных нарушений должностные лица Комитета, МФЦ привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решения и (или) действий (бездействия) органа, предоставляющего услугу, а также их должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действия (бездействие) органа, предоставляющего услугу, а также их должностных лиц, муниципальных служащих.

Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) Комитета, предоставляющего услугу, должностного лица Комитета, участвующего в предоставлении государственной услуги, специалиста МФЦ в досудебном (внесудебном) порядке в органах государственной власти Ставропольского края (при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных законами Ставропольского края).

5.2. Предмет жалобы.

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

нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении услуги;

нарушение срока предоставления услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя для предоставления услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя для предоставления услуги, у заявителя;

отказ в предоставлении услуги, если основания для отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города



Ставрополя;

затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя;

отказ органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Органы местного самоуправления города Ставрополя и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба.

Жалоба на действия специалистов Комитета подается в Комитет и рассматривается его руководителем.

Жалоба на действия специалистов МФЦ подается в МФЦ и рассматривается его руководителем.

Жалоба на действия руководителей Комитета, МФЦ, подается в Администрацию и рассматривается главой администрации города Ставрополя.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

Жалоба может быть направлена по почте, через Центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего услугу, Единого портала, Портала государственных и муниципальных услуг Ставропольского края, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, муниципального служащего или специалиста МФЦ, 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) органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, муниципального служащего или специалиста МФЦ;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, муниципального служащего или специалиста МФЦ. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в Администрацию, подлежит рассмотрению

должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации, если иные сроки рассмотрения жалоб не установлены Правительством Российской Федерации.

Жалоба на действия специалистов Комитета, МФЦ подлежит рассмотрению руководителем Комитета, МФЦ в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо нарушения установленного срока исправления допущенных опечаток и ошибок - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации, если иные сроки рассмотрения жалоб не установлены Правительством Российской Федерации.

#### 5.6. Результат рассмотрения жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий услугу, принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ставропольского края, муниципальными правовыми актами города Ставрополя, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

#### 5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме не позднее дня, следующего за днем принятия решения по жалобе.

5.8. Информация о порядке обжалования действий (бездействия), а также решений Комитета, МФЦ, должностных лиц, муниципальных служащих Комитета, специалистов МФЦ размещается на информационных стендах в местах предоставления услуги в Комитете, МФЦ, на официальном сайте Администрации, Едином портале, а также Портале государственных и муниципальных услуг Ставропольского края.