

УТВЕРЖДЕН

приказом Министерства образования и  
науки Мурманской области  
от 26.02.2014 № 307

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
МИНИСТЕРСТВА ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ МУРМАНСКОЙ  
ОБЛАСТИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ  
«НАЗНАЧЕНИЕ И ВЫПЛАТА ЕДИНОВРЕМЕННОГО ПОСОБИЯ ПРИ  
ПЕРЕДАЧЕ РЕБЕНКА НА ВОСПИТАНИЕ В СЕМЬЮ»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1. Предмет регулирования административного регламента**

Административный регламент регулирует порядок предоставления государственной услуги «Назначение и выплата единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью» (далее - государственная услуга и единовременное пособие соответственно).

**1.2. Описание заявителей**

1.2.1. Заявителями на единовременное пособие при передаче ребенка в семью (далее – заявитель) являются:

- граждане Российской Федерации, проживающие на территории Мурманской области и имеющие право на единовременное пособие;
- постоянно проживающие на территории Мурманской области иностранные граждане и лица без гражданства, подлежащие обязательному социальному страхованию, а также беженцы, имеющие право на единовременное пособие.

1.2.2. Право на единовременное пособие имеет один из усыновителей, опекунов (попечителей), приемных родителей, в случае, если родители неизвестны, умерли, объявлены умершими, лишены родительских прав, ограничены в родительских правах, признаны безвестно отсутствующими, недееспособными (ограниченно дееспособными), по состоянию здоровья не могут лично воспитывать и содержать ребенка, отбывают наказание в учреждениях, исполняющих наказание в виде лишения свободы, находятся в местах содержания под стражей подозреваемых и обвиняемых в совершении преступлений, уклоняются от воспитания детей или от защиты их прав и интересов или отказались взять своего ребенка из воспитательных, лечебных учреждений, учреждений социальной защиты населения и других аналогичных учреждений.

**1.3. Требования к порядку информирования о порядке предоставления государственной услуги**

1.3.1. Информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах Министерства образования и науки Мурманской области.

Местонахождение Министерства образования и науки Мурманской области: 183025, г. Мурманск, ул. Трудовые резервы, д.4.

График работы Министерства образования и науки Мурманской области:

- понедельник, вторник, среда, четверг - с 09.00 до 17.15
- пятница - с 09.00 до 17.00
- обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00
- суббота, воскресенье - выходной

Информацию о месте нахождения Министерства образования и науки Мурманской области, графике работы его и отдела опеки и попечительства (далее – Отдел), обеспечивающего предоставление услуги, консультацию о порядке предоставления государственной услуги можно получить по телефону: (8152) 44-56-81.

Номера телефонов Министерства образования и науки Мурманской области, по которым можно сообщить о нарушении должностным лицом Отдела, ответственным за предоставление государственной услуги, требований административного регламента: (8152) 44-66-54, 44-24-09.

Адрес официального сайта Министерства образования и науки Мурманской области, содержащего информацию о государственной услуге: <http://minobr.gov-murman.ru>.

1.3.2. Почтовый адрес для направления документов и обращений: 183025, г. Мурманск, ул. Трудовые резервы, д.4, Министерство образования и науки Мурманской области.

Адрес электронной почты Министерства образования и науки Мурманской области для консультаций, обращений и направления электронных писем: [edco@gov-murman.ru](mailto:edco@gov-murman.ru).

Информация о предоставлении Министерством образования и науки Мурманской области государственной услуги размещена на официальном интернет-сайте Министерства: <http://minobr.gov-murman.ru>.

Местонахождение Отдела и должностного лица, ответственного за предоставление государственной услуги по назначению и выплате единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью (далее – должностное лицо Отдела): 183025, г. Мурманск, ул. Трудовые резервы, 4, каб.25.

Контактный телефон для обращений, консультаций: (8152) 44-56-81.

1.3.3. Информация о процедуре предоставления государственной услуги может быть получена заявителем:

а) у должностного лица Отдела путем обращения в Министерство образования и науки Мурманской области:

- в устной форме: по телефону или при личном приеме;
- в письменной форме: путем обращения с доставкой по электронной почте, по почте или курьерским способом;

б) на региональном интернет-портале государственных и муниципальных

услуг Мурманской области: <http://51.gosuslugi.ru>.

1.3.4. При информировании о процедуре предоставления государственной услуги по телефону, должностное лицо Отдела должно представиться: фамилия, имя, отчество, должность.

1.3.5. При информировании о процедуре предоставления государственной услуги по телефону, заявителю предоставляется информация о графике приема лиц, предоставляющих государственную услугу, точный почтовый и фактический адрес Министерства образования и науки Мурманской области (при необходимости способ проезда к нему), требования к оформлению письменного обращения.

1.3.6. Во время разговора должностное лицо Отдела не ведет «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывает разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор продолжается не более 15 мин.

1.3.7. При информировании по телефону о ходе предоставления государственной услуги должностное лицо Отдела представляет следующую информацию:

- о входящих номерах, под которыми зарегистрированы в автоматизированной системе делопроизводства Министерства образования и науки Мурманской области заявление и документы, направляемые для предоставления государственной услуги;

- о нормативных актах по вопросам назначения и выплаты единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью (наименование, номер, дата принятия нормативного правового акта);

- о перечне необходимых документов для назначения и выплаты единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью;

- о заверении документов.

Иные вопросы должностное лицо Отдела рассматривает только на основании соответствующего письменного обращения.

1.3.8. Обращение для личного приема может быть произведено непосредственно при посещении заявителем Министерства образования и науки Мурманской области или по предварительной записи по телефону.

Телефон для предварительной записи на прием: (8152) 44-18-17.

При предварительной записи на прием предельное время ожидания в очереди составляет, как правило, не более 15 минут.

1.3.9. Если обращение за консультацией осуществляется в письменной форме, то ответ даётся в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения в Министерстве образования и науки Мурманской области.

1.3.10. Обращение в письменной форме с доставкой курьерским способом может быть представлено в Министерство образования и науки Мурманской области:

- понедельник, вторник, среда, четверг      - с 09.00 до 17.15;
- пятница      - с 09.00 до 17.00;
- суббота, воскресенье      - выходные;

- обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00.

Телефон для справок по доставке обращений: (8152) 44-18-17.

1.3.11. На стенде Министерства образования и науки Мурманской области размещается следующая информация:

- исчерпывающая информация о порядке предоставления государственной услуги (в текстовом виде и в виде блок-схемы, наглядно отображающей алгоритм прохождения административной процедуры);
- адрес и время приема в Министерстве образования и науки Мурманской области;
- перечень и формы документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- выписки из настоящего Административного регламента (разделы 1, 2, 4, 5).

На официальном сайте Министерства образования и науки Мурманской области размещается следующая информация:

- исчерпывающая информация о порядке предоставления государственной услуги (в текстовом виде и в виде блок-схемы, наглядно отображающей алгоритм прохождения административной процедуры);
- адрес и время приема в Министерстве образования и науки Мурманской области;
- перечень и формы документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- текст Административного регламента.

## **2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ**

### **2.1. Наименование государственной услуги**

Назначение и выплата единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью.

### **2.2. Наименование исполнительного органа государственной власти, исполняющего государственную услугу**

2.2.1. Предоставление государственной услуги осуществляет Министерство образования и науки Мурманской области (далее - Министерство).

2.2.2. В процессе предоставления государственной услуги Министерство осуществляет взаимодействие с:

– Государственным учреждением – Мурманским региональным отделением Фонда социального страхования Российской Федерации, в части получения документов (сведений) о регистрации заявителя в качестве страхователя;

– Управлением Министерства внутренних дел Российской Федерации по Мурманской области, в части получения документов (сведений) о том, что место нахождения разыскиваемых родителей не установлено;

– Управлением Федеральной службы исполнения наказания по Мурманской области, в части получения документов (сведений) о нахождении родителей под стражей или об отбывании ими наказания в виде лишения свободы.

### **2.3. Результат предоставления государственной услуги**

Конечным результатом предоставления государственной услуги является:

а) перечисление единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью (далее – единовременного пособие) на расчетный счет гражданина;

б) направление заявителю сообщения об отказе в назначении и выплате единовременного пособия.

### **2.4. Сроки предоставления государственной услуги**

2.4.1. Решение о назначении единовременного пособия принимается не позднее 10 календарных дней с даты приема (регистрации) заявления и документов, указанных в подразделе 2.6 Административного регламента.

2.4.2. Срок регистрации документов, поступивших от гражданина – 1 рабочий день со дня их поступления в Министерство.

2.4.3. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов заявителем лично – 15 минут.

2.4.4. Срок приостановления предоставления государственной услуги – до 6 месяцев со дня получения соответствующего письменного разъяснения гражданином о предоставлении недостающего(щих) документа(ов), указанных в подразделе 2.6 Административного регламента.

### **2.5. Правовые основания предоставления государственной услуги**

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

– Федеральным законом от 19.05.1995 № 81-ФЗ «О государственных пособиях гражданам, имеющим детей»<sup>1</sup>;

– приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 23.12.2009 № 1012н « Об утверждении Порядка и условий назначения и выплаты государственных пособий гражданам, имеющим детей»<sup>2</sup>;

<sup>1</sup> «Российская газета» от 24.05.1995 № 99.

<sup>2</sup> «Российская газета» от 27.01.2010 № 15.

– постановлением Правительства Мурманской области от 15.12.2008 № 622-ПП «Об утверждении Положения о Министерстве образования и науки Мурманской области»<sup>3</sup>.

## **2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги**

2.6.1. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги:

- заявление гражданина о назначении пособия (Приложение № 1);
- копия вступившего в законную силу решения суда об усыновлении либо выписка из решения органа опеки и попечительства об установлении над ребенком опеки (попечительства), в том числе по договору о приемной семье;

В случае отсутствия в решении суда об усыновлении (удочерении) информации о наличии инвалидности ребенка (детей), а также родства между усыновленными (удочеренными) детьми представляются следующие документы:

- справка, подтверждающая факт установления инвалидности, - для лиц, усыновивших (удочеривших) ребенка-инвалида;
- документы, подтверждающие родственные отношения детей, - для лиц, усыновивших (удочеривших) братьев и (или) сестер.

2.6.2. Для назначения и выплаты единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью в случае установления опеки (попечительства) или передачи в приемную семью помимо документов, указанных в пункте 2.6.1 Административного регламента необходимы соответствующие документы, подтверждающие отсутствие родителей (единственного родителя) или невозможность воспитания ими (им) детей:

- а) свидетельство о смерти родителей;
- б) решение суда о лишении родителей родительских прав (об ограничении в родительских правах), признании родителей недееспособными (ограниченно дееспособными), безвестно отсутствующими или умершими;
- в) документ об обнаружении найденного (подкинутого) ребенка, выданный органом внутренних дел или органом опеки и попечительства;
- г) заявление родителей о согласии на усыновление (удочерение) ребенка, оформленное в установленном порядке;
- д) справка о нахождении родителей под стражей или об отбывании ими наказания в виде лишения свободы, выданная соответствующим учреждением, в котором находятся или отбывают наказание родители;
- е) решение суда об установлении факта отсутствия родительского попечения над ребенком (в том числе в связи с болезнью родителей) или об исключении сведений о родителя(лях) из актовой записи о рождении ребенка;
- ж) справка органов внутренних дел о том, что место нахождения разыскиваемых родителей не установлено;

<sup>3</sup> «Мурманский вестник» от 17.12.2008 № 242.

з) акт об оставлении ребенка матерью, не предъявившей документа, удостоверяющего ее личность, в медицинской организации, в которой происходили роды или в которую обратилась мать после родов;

и) свидетельство о рождении, в строках «мать» и «отец» которого стоят прочерки.

2.6.3. Иностранные граждане и лица без гражданства, постоянно проживающие на территории Российской Федерации, временно проживающие на территории Российской Федерации и подлежащие обязательному социальному страхованию на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством, а также беженцы для назначения и выплаты единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью, помимо документов указанных в пунктах 2.6.1 и 2.6.2 Административного регламента, дополнительно предоставляют документы:

а) копия документа, удостоверяющего личность, в том числе с отметкой о выдаче вида на жительство;

б) копию разрешения на временное проживание;

в) копию трудовой книжки или трудового договора;

г) справку из территориального органа Фонда социального страхования Российской Федерации о регистрации в территориальных органах Фонда социального страхования Российской Федерации в качестве страхователя;

д) копию удостоверения беженца.

2.6.4. Заявление, а также иные документы, указанные в пунктах 2.6.1 – 2.6.3 Административного 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 Учреждение с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая региональный портал государственных и муниципальных услуг Мурманской области.

Документы (сведения, содержащиеся в них), указанные в подпунктах «д», «ж» пункта 2.6.2 и подпунктах «б» и «г» пункта 2.6.3 Административного регламента, запрашивается Министерством в государственных органах, в распоряжении которых находятся данные документы (сведения, содержащиеся в них) в порядке межведомственного информационного взаимодействия, в случае, если такие документы не были представлены заявителем по собственной инициативе.

2.6.5. Требования к документам, необходимым для предоставления государственной услуги:

- тексты документов должны быть написаны разборчиво;

- фамилия, имя, отчество (если имеется) физических лиц, адреса их места жительства должны быть написаны полностью;

- документы не должны иметь подчисток, прописок, зачеркнутых слов и не оговоренных в них исправлений;

- документы не должны быть исполнены карандашом;

- документы не должны иметь серьезных повреждений, наличие которых

не позволяет однозначно истолковать их содержание;

- в случае направления документов по почте копии документов должны быть заверены, подлинники документов не направляются.

## **2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, для приостановления и (или) отказа в предоставлении государственной услуги**

2.7.1. Основанием для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, является предоставление документов, не соответствующих требованиям, установленным в подпункте 2.6.5 Административного регламента.

Отказ в приеме документов не препятствует повторному обращению заявителя.

2.7.2. Основаниями для отказа в приеме документов, поступивших в электронном виде является:

- подписание документов несоответствующими электронными подписями;
- недействительный статус сертификатов электронных подписей на документах;
- не подлинность электронных подписей документов;
- отсутствие электронной подписи;
- наличие в электронных документах изъянов, которые не позволяют однозначно истолковать их содержание.

2.7.3. Основанием для приостановления предоставления государственной услуги является представление неполного комплекта документов.

Административная процедура по оказанию государственной услуги возобновится при получении необходимых документов, если они будут представлены не позднее шести месяцев со дня получения соответствующего разъяснения заявителем.

2.7.4. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является:

- обращение за государственной услугой по истечении шести месяцев со дня вступления в законную силу решения суда об усыновлении (удочерении) или со дня вынесения органом опеки и попечительства решения об установлении опеки (попечительства), со дня заключения договора о передаче ребенка на воспитание в приемную семью.

- несоответствие заявителя категориям граждан, указанных в подпункте 1.2.1 Административного регламента;

- отсутствие у заявителя права на получение единовременного пособия (при отсутствии документов, указанных в пункте 2.6.2 Административного регламента, подтверждающих статус ребенка-сироты или ребенка, оставшегося без попечения родителей);

- непредставление заявителем недостающих документов, указанных в подпунктах 2.6.1, 2.6.2, 2.6.3 Административного регламента, по истечении шести месяцев со дня получения разъяснений о необходимости предоставить дополнительные документы.

## **2.8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги**

Предоставление государственной услуги осуществляется Министерством бесплатно.

## **2.9. Требования к местам предоставления государственной услуги**

2.9.1. Центральный вход в здание, где располагается Министерство, оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование Министерства;
- режим работы.

2.9.2. На территории, прилегающей к зданию Министерства, оборудовано место для парковки автотранспортных средств. Доступ посетителей к парковочным местам бесплатный.

2.9.3. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

2.9.4. В холле Министерства оборудован информационный стенд, на котором размещены документы с исчерпывающей информацией об административном регламенте по предоставлению государственной услуги согласно подразделу 1.3 Административного регламента.

2.9.5. Прием Заявителей осуществляется в кабинете Отдела, на рабочем месте должностного лица Отдела, оборудованного дополнительными столами и стульями для предоставления консультации, приема оформленных документов.

2.9.6. Кабинет оборудован информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества должностного лица Отдела.

2.9.7. Все помещения Министерства соответствуют санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, имеется туалет со свободным доступом.

2.9.8. Все помещения Министерства оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения.

2.9.9. В местах ожидания предусмотрен гардероб и настенные вешалки для одежды.

2.9.10. Места для ожидания соответствуют комфортным условиям для граждан, оптимальным условиям для работы должностного лица Отдела.

2.9.11. Места ожидания в очереди для получения консультации, передачи должностному лицу Отдела оформленных документов оборудованы стульями.

2.9.12. Количество мест ожидания определено исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании и помещениях.

2.9.13. Места ожидания находятся в холле или ином специально приспособленном помещении.

2.9.14. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одним должностным лицом Отдела, одновременно ведется прием только одного посетителя. Одновременно консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускается.

## **2.10. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги**

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

2.10.2. В группу количественных показателей доступности входят:

- график работы Министерства;
- время ожидания консультации по предоставлению государственной услуги.

2.10.3. В число качественных показателей доступности входят:

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

2.10.4. В группу количественных показателей оценки качества исполнения государственной услуги входят:

- соблюдение сроков предоставления государственной услуги;
- количество обоснованных жалоб;
- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами.

2.10.5. К качественным показателям оценки качества относятся:

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

2.10.6. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги и их значения приведены в Приложении № 2 к Административному регламенту.

## **2.11. Прочие требования к предоставлению государственной услуги**

2.11.1. Необходимые для предоставления государственной услуги образцы заявлений заявитель может получить в электронном виде на региональном портале государственных и муниципальных услуг (<http://51.gosuslugi.ru/>).

2.11.2. Пособия не назначаются:

- а) гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам и лицам без гражданства, дети которых находятся на полном государственном обеспечении;

б) гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам и лицам без гражданства, лишенным родительских прав либо ограниченным в родительских правах;

в) гражданам Российской Федерации, выехавшим на постоянное место жительства за пределы Российской Федерации.

2.11.3. В случае передачи на воспитание в семью двух и более детей единовременное пособие выплачивается на каждого ребенка.

2.11.4. Пособие назначается и выплачивается одному из усыновителей, опекуну (попечителю), приемному родителю органом, уполномоченным производить назначение и выплату единовременного пособия в соответствии с законодательством субъекта Российской Федерации.

2.11.5. Единовременное пособие выплачивается за счет средств федерального бюджета, предоставляемых в виде субвенций бюджетам субъектов Российской Федерации на выплату единовременных пособий при всех формах устройства детей, лишенных родительского попечения, в семью.

2.11.6. 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»<sup>4</sup>.

2.11.7. 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».

2.11.8. Информация о ходе предоставления услуги, а также о результате предоставления услуги, оказываемой в электронном виде посредством Единого или регионального портала государственных и муниципальных услуг, должна быть доступна заявителю через «Личный кабинет» указанного портала.

### **3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ**

#### **3.1. Общие положения**

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

---

<sup>4</sup> В случаях, если федеральными законами, нормативными правовыми актами Правительства РФ используемый вид электронной подписи не установлен.

- прием документов и регистрация заявления для назначения и выплаты единовременного пособия;
- подготовка проекта решения о назначении и выплате единовременного пособия (отказе в назначении и выплате единовременного пособия);
- принятие решения о назначении и выплате единовременного пособия (отказе в назначении и выплате единовременного пособия);
- перечисление денежных средств на лицевые счета заявителей единовременного пособия.

3.1.2. Последовательность действий при предоставлении государственной услуги отражена в блок-схеме (Приложение № 3).

### **3.2. Прием документов и регистрация заявления для назначения и выплаты единовременного пособия**

3.2.1. Основанием для начала предоставления административной процедуры является поступление в Министерство заявления и документов, указанных в пункте 2.6. Административного регламента, доставленных лично заявителем или направленных по почте, либо представленных в электронном виде.

#### *Прием заявления и документов для предоставления государственной услуги при личном приеме*

3.2.1.1. Должностное лицо Отдела, ответственное за прием документов и заявления:

- устанавливает личность гражданина путем проверки документа, удостоверяющего личность;
- проверяет наличие всех необходимых документов, указанных в пунктах 2.6.1 - 2.6.3 Административного регламента и их надлежащее оформление;
- заверяет копии предоставляемых документов после сверки их с соответствующими подлинниками (кроме заверенных в установленном порядке) штампом Министерства «копия верна», наименованием должности лица, заверившего копию, личной подписью, ее расшифровкой и датой заверения;
- проверяет правильность заполнения заявления;
- при установлении соответствия представленных документов перечню, установленному пунктами 2.6.1 - 2.6.3 Административного регламента, в случае отсутствия заполненного заявления, предлагает заявителю заполнить заявление по соответствующей форме (Приложение № 1) или при необходимости оказывает помощь в заполнении заявления, проверяет точность заполнения заявления; в исключительных случаях заполняет заявление от имени заявителя, после чего зачитывает текст заявления заявителю и предлагает ему поставить личную подпись;

– вносит в Журнал учета поступивших в Министерство заявлений о назначении и выплате единовременного пособия (Приложение № 4);

– уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления государственной услуги при установлении фактов отсутствия необходимых документов и (или) несоответствия представленных документов требованиям, указанным в пункте 2.6.5 Административного регламента, объясняет ему содержание выявленных недостатков в представленных документах, предлагает принять меры по их устранению, возвращает предоставленные документы заявителю;

– выдает расписку-уведомление о приеме (регистрации) заявления.

Срок выполнения административных действий - 25 минут.

*Прием заявления и документов для предоставления государственной услуги, поступивших по почте*

3.2.1.2. В день поступления заявления и документов, направленных по почте, должностное лицо Министерства, ответственное за делопроизводство, регистрирует их в электронной базе данных входящей корреспонденции и передает Министру образования и науки Мурманской области (далее – Министр) либо иному уполномоченному им лицу.

3.2.1.3. Министр либо иное уполномоченное им лицо в течение 1 рабочего дня со дня получения поступивших по почте заявления и документов, от должностного лица, ответственного за делопроизводство, визирует заявление и передает должностному лицу Министерства, ответственному за делопроизводство.

3.2.1.4. Должностное лицо Министерства, ответственное за делопроизводство, в день получения заявления и документов от Министра либо иного уполномоченного им лица передает заявление и документы должностному лицу Отдела, ответственному за прием документов и заявления.

3.2.1.5. Должностное лицо Отдела, ответственное за прием документов, при получении документов от должностного лица, ответственного за делопроизводство:

- проверяет наличие всех документов, необходимых для исполнения государственной услуги, и их надлежащее оформление;

- проверяет правильность заполнения заявления и соответствие изложенных в нем сведений представленным документам.

Срок выполнения административных действий - 25 минут.

3.2.1.6. Должностное лицо Отдела, ответственное за прием документов и заявления, после проверки поступивших документов выполняет одно из следующих административных действий:

- готовит расписку-уведомление о приеме (регистрации) заявления в 2-дневный срок с даты его получения (регистрации) и передает его Министру или иному уполномоченному им должностному лицу (Приложение № 5);

- подготавливает письмо о возврате заявителю документов, поступивших по почте с указанием причин их возврата, в случае установления отсутствия

необходимых документов, либо их несоответствия требованиям, указанным в подразделе 2.6 Административного регламента в 2-дневный срок с даты его получения (регистрации) и передает его вместе с документами Министру или иному уполномоченному им должностному лицу;

- вносит в Журнал учета поступивших в Министерство заявлений о назначении и выплате единовременного пособия (Приложение № 4) запись о получении документов, в случае соответствия заявления и документов требованиям; указанным в подразделе 2.6 Административного регламента и готовит проект решения о назначении и выплате единовременного пособия (отказе в назначении и выплате единовременного пособия).

3.2.1.7. Министр или иное уполномоченное им должностное лицо в течение 1 рабочего дня со дня получения от должностного лица Отдела, ответственного за прием документов и заявления, письма о возвращении документов заявителю, расписки-уведомления о получении документов подписывает его и передает вместе с документами должностному лицу Министерства, ответственному за делопроизводство.

3.2.1.8. Должностное лицо Министерства, ответственное за делопроизводство, в день получения от Министра или иного уполномоченного им должностного лица подписанного письма о возвращении документов заявителю с документами, подписанной расписки-уведомления регистрирует их в электронной базе данных исходящей корреспонденции и направляет вместе с возвращаемыми документами заявителю простым почтовым отправлением.

*Прием и регистрация заявления и документов,  
полученных в электронном виде*

3.2.1.9. В день поступления заявления и документов в информационную систему, используемую Министерством для предоставления услуги (далее – ИС), через портал государственных и муниципальных услуг должностное лицо Отдела, ответственное за прием документов и заявления, проверяет заявление и полученные документы, полноту и правильность их заполнения и по итогам проверки:

а) в случае наличия основания для отказа, указанного в пункте 2.7.2 Административного регламента формирует в информационной системе уведомление об отказе и направляет его в «Личный кабинет» заявителя;

б) в случае отсутствия основания для отказа, указанного в пункте 2.7.2 Административного регламента распечатывает заявление и документы (при необходимости) и выполняет дальнейшие административные действия в соответствии с административными процедурами, указанными в Административном регламенте.

Уведомление о получении заявления и документов формируется в «Личном кабинете» заявителя на портале государственных и муниципальных услуг в автоматическом режиме.

3.2.1.10. В день получения заявления и документов в электронной форме по информационно-телекоммуникационным сетям общего пользования

должностное лицо Отдела, ответственное за прием документов и регистрацию заявления, с использованием программного обеспечения Министерства:

- формирует извещение о получении заявления и документов, подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Министерства и отправляет его заявителю;

- проводит в течение 1 рабочего дня со дня получения заявления и документов проверку полноты и правильности их заполнения, а также достоверности электронной подписи, которой подписаны заявление и документы и по ее итогам в день окончания проверки:

- а) в случае наличия основания для отказа, указанного в подпункте 2.7.2 Административного регламента:

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

- подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Министерства уведомление об отказе в приеме документов или сообщение об ошибке и направляет его заявителю;

- б) в случае отсутствия основания для отказа, указанного в пункте 2.7.2 Административного регламента:

- вносит в Журнал учета поступивших в Министерство заявлений о назначении и выплате единовременного пособия (Приложение № 4) запись о приеме заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

- формирует уведомление о приеме заявления и документов, подписывает его усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Министерства и направляет его заявителю;

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

### **3.3. Подготовка проекта решения о назначении и выплате единовременного пособия (отказе в назначении и выплате единовременного пособия)**

3.3.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение должностным лицом Отдела, ответственным за подготовку проекта решения о назначении и выплате единовременного пособия (отказе в назначении и выплате единовременного пособия) документов и зарегистрированного заявления от должностного лица Отдела, ответственного за прием документов и заявления.

3.3.2. В случае если заявитель по собственной инициативе не предоставил документы, указанные в подпунктах «д», «ж» пункта 2.6.2 и в подпунктах «б», «г» пункта 2.6.3 Административного регламента, а также с целью

подтверждения информации, указанной в представленных документах (при необходимости), должностное лицо Отдела, ответственное за подготовку проекта решения о назначении и выплате единовременного пособия (отказе в назначении и выплате единовременного пособия) в течение 1 рабочего дня со дня передачи документов и зарегистрированного заявления подготавливает проекты межведомственных запросов в государственные органы (организации), в распоряжении которых находятся документы и (или) информация, необходимые для предоставления государственной услуги, о предоставлении документов (сведений) и:

- при наличии технической возможности, формирует межведомственный запрос в электронном виде, подписывает электронной подписью и направляет его через систему межведомственного электронного взаимодействия;
- передает на рассмотрение и подпись Министру или иному уполномоченному им должностному лицу.

3.3.3. Министр или иное уполномоченное им должностное лицо в день получения проекта межведомственного запроса о предоставлении документов (сведений) подписывает его и передает должностному лицу Министерства, ответственному за делопроизводство.

3.3.4. Должностное лицо Министерства, ответственное за делопроизводство, в течение 1 рабочего дня со дня получения межведомственного запроса о предоставлении документов (сведений) регистрирует его в электронной базе данных по учету документов, указывает регистрационный номер, дату регистрации, наименование адресата и направляет адресату простым почтовым отправлением.

3.3.5. При поступлении ответа на межведомственный запрос и предоставления документов (сведений), необходимых для исполнения государственной услуги, должностные лица Министерства выполняют действия по регистрации и рассмотрению документов в соответствии с пунктами 3.2.1.2–3.2.1.6 Административного регламента.

Срок выполнения административных действий - 40 минут.

3.3.6. Должностное лицо Отдела, ответственное за подготовку проекта решения о назначении и выплате единовременного пособия (отказе в назначении и выплате единовременного пособия):

- подготавливает в 2-х экземплярах проект решения о назначении и выплате единовременного пособия, либо проект решения об отказе в назначении и выплате единовременного пособия;
- ставит на подготовленных проектах решений о назначении и выплате единовременного пособия (отказе в назначении и выплате единовременного пособия) личную подпись и дату подготовки проекта решения;
- передает подготовленные проекты решений о назначении и выплате единовременного пособия (отказе в назначении и выплате единовременного пособия) вместе с документами заявителя Министру или иному уполномоченному им должностному лицу.

Срок выполнения административных действий - 20 минут.

### **3.4. Принятие решения о назначении и выплате единовременного пособия (отказе в назначении и выплате единовременного пособия)**

3.4.1. Основанием для начала предоставления административной процедуры является получение Министром или иным уполномоченным им должностным лицом от должностного лица Отдела, ответственного за подготовку проекта решения о назначении и выплате единовременного пособия (отказе в назначении и выплате единовременного пособия) и документов заявителя.

3.4.2. Министр или иное уполномоченное им должностное лицо в течение 1 рабочего дня со дня получения от должностного лица Отдела, ответственного за подготовку проекта решения о назначении и выплате единовременного пособия (отказе в назначении и выплате единовременного пособия) проверяет документы заявителя, проставляет личную подпись на проекте решения о назначении и выплате единовременного пособия (отказе в назначении и выплате единовременного пособия) и передает должностному лицу Министерства, ответственному за делопроизводство.

3.4.3. Должностное лицо Министерства, ответственное за делопроизводство, в течение 1 рабочего дня со дня получения от Министра или иного уполномоченного им должностного лица подписанного и зарегистрированного решения о назначении и выплате единовременного пособия (отказе в назначении и выплате единовременного пособия) вместе с документами заявителя:

- передает один экземпляр решения о назначении и выплате единовременного пособия (отказе в назначении и выплате единовременного пособия) должностному лицу Отдела, ответственному за прием заявления и документов на единовременное пособие;

- подшивает один экземпляр решения о назначении и выплате единовременного пособия в папку приказов в соответствии с номенклатурой дел Министерства;

- направляет один экземпляр решения об отказе в назначении и выплате единовременного пособия вместе с возвращаемыми документами заявителю простым почтовым отправлением, либо посредством сети интернет или электронной почты (при наличии соответствующего указания в заявлении), один экземпляр решения об отказе в назначении и выплате единовременного пособия подшивает в папку исходящей корреспонденции в соответствии с номенклатурой дел Министерства.

3.4.4. Должностное лицо Отдела, ответственное за прием заявления и документов на единовременное пособие, в день получения от должностного лица Министерства, ответственного за делопроизводство, одного экземпляра решения о назначении и выплате единовременного пособия:

- передает решение должностному лицу Отдела, ответственному за финансирование заявителей.

### **3.5. Перечисление денежных средств на лицевые счета заявителей единовременного пособия**

3.5.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является получение должностным лицом, ответственным за перечисление денежных средств на лицевые счета заявителей, от должностного лица Отдела, ответственного за прием документов и заявления, решения о назначении и выплате единовременного пособия и заявления получателя единовременного пособия.

3.5.2. Должностное лицо, ответственное за перечисление денежных средств на счета заявителей, в течение 2 рабочих дней со дня получения решения о назначении и выплате единовременного пособия от должностного лица Отдела, ответственного за прием документов и заявления, формирует заявку на кассовый расход и передает в электронном виде в органы Федерального казначейства, формирует реестр получателей единовременного пособия в соответствии с полученными документами и передает его в кредитную организацию, с которой заключен договор на обслуживание.

## **4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

### **4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием решений ответственными должностными лицами**

4.1.1. Текущий контроль устанавливается за соблюдением последовательности действий и сроков, определенных административным регламентом.

4.1.2. Текущий контроль осуществляют должностные лица, назначенные Министром образования и науки Мурманской области.

4.1.3. Полномочия должностных лиц на осуществление текущего контроля определяются локальными нормативными актами Министерства.

4.1.4. Должностные лица, назначенные Министром, осуществляют контроль путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений административного регламента.

4.1.5. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается Министром.

### **4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги**

4.2.1. Плановые проверки осуществляются на основании полугодовых или годовых планов Министерства.

При плановой проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.2.2. Внеплановые проверки осуществляются по конкретному обращению Заявителя.

4.2.3. Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги Министр, на основании предложений должностного лица Отдела, создает комиссию и утверждает ее состав приказом.

4.2.4. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки произвольной формы. Справку подписывает председатель комиссии и утверждает Министр.

### **4.3. Ответственность государственных служащих Министерства за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги**

4.3.1. Общее руководство контролем осуществляет Министр.

4.3.2. Должностное лицо Отдела, участвующее в предоставлении государственной услуги, несет персональную ответственность:

- за сроки и качество исполнения государственной услуги;
- за полноту собранных документов, правильность их оформления, соблюдение требований к документам;
- за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

4.3.3. Должностное лицо Министерства, ответственное за делопроизводство, несет персональную ответственность за соблюдение сроков отправки документации и регистрации поступающей корреспонденции.

4.3.4. Ответственность должностного лица Отдела закрепляется в должностном регламенте в соответствии с требованиями законодательства.

### **4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций**

4.4.1. Система контроля за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги включает в себя:

- организацию контроля за сроками предоставления государственной услуги;
- проверку хода и качества предоставления государственной услуги;
- учет и анализ результатов исполнительской дисциплины.

4.4.2. Контроль за сроками, ходом и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц.

4.4.3. Контроль осуществляется путем назначения Министром проверок соблюдения и исполнения должностным лицом Отдела положений Регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Мурманской области.

4.4.4. По результатам проведенных проверок, оформленных документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав заявителей Министр осуществляет привлечение виновных лиц к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4.5. Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются на основании индивидуальных правовых актов (приказов) Министерства.

4.4.6. Граждане могут контролировать предоставление государственной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте.

4.4.7. Граждане вправе направить письменное обращение в адрес Министерства 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 заинтересованных лиц при предоставлении государственной услуги.

## **5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) МИНИСТЕРСТВА, ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ**

5.1. Получатели государственной услуги имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействий) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.

5.2. Предметом досудебного обжалования являются:

- действия (бездействия) должностного лица Отдела;
- решения, принимаемые в рамках административного регламента.

5.3. Жалоба рассматривается Министерством при нарушении порядка предоставления государственной услуги вследствие действий (бездействия) должностных лиц Министерства.

Жалобы на решения, принятые Министром подаются в Правительство Мурманской области.

5.4. Жалоба должна содержать:

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

2) 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Министерства, должностного лица Министерства либо государственного служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Министерства, должностного лица Министерства либо государственного 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 Министерство в письменной форме по почте, через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр), с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Министерства, единого (регионального) портала государственных и муниципальных услуг (далее - единый портал, региональный портал), а также при проведении личного приема граждан.

Прием жалоб осуществляет уполномоченное должностное лицо Министерства, в соответствии со следующим графиком:

Понедельник	9.00 - 17.00
Вторник	9.00 - 17.00
Среда	9.00 - 17.00
Четверг	9.00 - 17.00
Пятница	9.00 - 17.00
Обеденный перерыв	с 13.00 до 14.00
Суббота, воскресенье	Выходной

Адрес Министерства для направления жалобы: 183025, г. Мурманск, ул. Трудовые резервы, 4.

Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр (адреса многофункциональных центров приведены в Приложении № 6 к Административному регламенту).

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

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги многофункциональным центром рассматривается в соответствии с настоящим

Порядком Министерством, заключившим соглашение о взаимодействии.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Министерстве.

В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

- информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- официального сайта Министерства;
- 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:

- по электронной почте: [edco@gov-murman.ru](mailto:edco@gov-murman.ru);
- <http://210.gosuslugi.ru>;
- общественная приемная Правительства Мурманской области: [http://reception.gov-murman.ru/PRPortal\\_User/Default.aspx](http://reception.gov-murman.ru/PRPortal_User/Default.aspx).

5.6. Жалоба, поступившая в Министерство или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5.8.3 Административного 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. Министерство обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб;
- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских 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 государственных гражданских 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;
- формирование и представление ежеквартально в Аппарат Правительства Мурманской области отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

5.8. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения и действия (бездействия) Министерства, 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. Министр или иные уполномоченные им должностные лица проводят личный прием заявителей по предварительной записи.

5.8.2. Предварительная запись заявителей проводится при личном обращении, с использованием средств телефонной связи, информационно – телекоммуникационных сетей общего пользования. Номера телефонов, электронные адреса Министерства приведены в п. 1.3. Административного регламента, размещены на Интернет – ресурсе Министерства, размещенном на Интернет – портале «Правительство Мурманской области»: <http://minobr.gov-murman.ru>.

Должностное лицо Министерства, осуществляющее запись заявителей 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 Министерстве 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 СЭДО;
- оформить расписку о приеме жалобы;
- передать жалобу Министру.

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 в СЭДО: 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 Министерства и указывает входящий номер (идентичный порядковому номеру записи в книге учета поступающей корреспонденции); при последующей работе с жалобой на всех этапах ее рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер;

- оформляет расписку по установленной форме в двух экземплярах, один из которых передает заявителю, при поступлении документов посредством почтовой / электронной связи направляет заявителю расписку почтой либо по электронному адресу 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 Министру.

5.8.7. Получив письменную жалобу заявителя Министр 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 Министерства, подготавливает проект решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении, а также проект мотивированного письменного ответа о принятом Министром решении о результатах рассмотрения жалобы, и передает их на подпись Министру.

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

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Министерством опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме акта Министерства (решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в удовлетворении жалобы).

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 и (или) Министерства, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.9. Жалоба, поступившая в Министерство, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Министерства, должностного лица Министерства 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 Министерство 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, 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, предоставляющего государственную 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 государственной услуги;

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.11. В случае если доводы, изложенные в жалобе, не входят в компетенцию Министерства, 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 Министерство принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной 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. Министерство отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.15. Министерство 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.

---