# АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА МУРМАНСКА

# П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

21.12.2012 № 3050

**Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Освобождение опекуна (попечителя) от исполнения возложенных на него обязанностей» (в ред. постановлений от 29.12.2012 № 3212, от 27.08.2013 № 2190, от 21.10.2013 № 2919, от 29.11.2013 № 3494, от 20.02.2014 № 426, от 06.05.2014 № 1291, от 19.06.2014 № 1891, от 13.02.2015 № 385, от 05.04.2016 № 865)**

В соответствии с Гражданским и Семейным кодексами Российской Федерации, Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 24.04.2008 № 48-ФЗ «Об опеке и попечительстве», Законом Мурманской области от 13.12.2007 № 927-01-ЗМО «О наделении органов местного самоуправления муниципальных образований со статусом городского округа и муниципального района отдельными государственными полномочиями по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних», руководствуясь постановлением Правительства Мурманской области от 16.11.2010 № 513-ПП «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг (функций), осуществляемых по обращениям заявителей», Уставом муниципального образования город Мурманск, **п о с т а н о в л я ю**:

1. Утвердить административный регламент предоставления государственной услуги «Освобождение опекуна (попечителя) от исполнения возложенных на него обязанностей» (далее – административный регламент) согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Отделу информационно-технического обеспечения и защиты информации администрации города Мурманска (Кузьмин А.Н.) организовать размещение административного регламента на официальном сайте администрации города Мурманска в сети Интернет.

3. Редакции газеты «Вечерний Мурманск» (Червякова Н.Г.) опубликовать настоящее постановление с приложением.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования и действует до принятия исполнительным органом государственной власти Мурманской области, осуществляющим управление в сфере образования, соответствующего нормативного правового акта.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города Мурманска Левченко Л.М.

**Глава администрации**
**города Мурманска** **А.И. Сысоев**

Приложение
к постановлению администрации
города Мурманска
от 21.12.2012 № 3050

# Административный регламент предоставления государственной услуги «Освобождение опекуна (попечителя) от исполнения возложенных на него обязанностей»

## 1. Общие положения

### 1.1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент устанавливает порядок предоставления государственной услуги «Освобождение опекуна (попечителя) от исполнения возложенных на него обязанностей» при осуществлении отдельных государственных полномочий Мурманской области по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних, переданных органам местного самоуправления, (далее – административный регламент и государственная услуга соответственно). Административный регламент разработан с целью повышения качества и доступности государственной услуги, создания комфортных условий для её получателей и определяет сроки и последовательность действий при предоставлении государственной услуги.

### 1.2. Описание заявителей

Заявителями на предоставление государственной услуги (далее – Заявители) являются опекуны (попечители) несовершеннолетних.

### 1.3. Порядок информирования о порядке предоставления государственной услуги

1.3.1. Информация о местонахождении, графике работы, контактных телефонах, адресах электронной почты комитета по образованию администрации города Мурманска (далее – Комитет):

− местонахождение Комитета: 183038, г. Мурманск, пр. Ленина, д. 51, тел. (8152) 40-26-70, адрес электронной почты: obrazovanie@citymurmansk.ru;

− график работы Комитета:

| | |
|---|---|
| понедельник - четверг | 09.00 - 17.30 |
| пятница | 09.00 - 16.00 |
| перерыв | 13.00- 14.00 |
| суббота, воскресенье | выходные. |

Местонахождение структурного подразделения Комитета, осуществляющего предоставление государственной услуги – отдела опеки и попечительства (далее – Отдел):

– 183031, г. Мурманск, пр. Героев-североморцев, д. 33 (каб. 204, 207, 209), телефоны: (8152) 43-38-11, 43-33-88, 43-38-04, 43-33-76, адрес электронной почты: pravadeti@yandex.ru;

– 183052, г. Мурманск, пр. Кольский, д. 129/1 (каб. 315), телефон: (8152) 52-01-78.

Приём граждан в Отделе осуществляется по предварительной записи по телефонам 43-38-11, 52-01-78 в соответствии со следующим графиком:

понедельник 14.00 - 17.00

четверг 09.00 - 13.00.

1.3.2. Информация о порядке предоставления государственной услуги может быть получена Заявителем у муниципального служащего Комитета, ответственного за предоставление государственной услуги, путём обращения в Отдел:

– в устной форме по телефону или при личном приёме;

– в письменной форме по письменному обращению Заявителей с доставкой по электронной почте или по почте.

1.3.3. При информировании о порядке предоставления государственной услуги по телефону муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление государственной услуги, должен представиться: назвать фамилию, имя, отчество и должность.

1.3.4. При информировании о порядке предоставления государственной услуги по телефону Заявителю предоставляется информация о графике приёма муниципального служащего Комитета, ответственного за предоставление государственной услуги, о местонахождении Комитета и Отдела (при необходимости – способ проезда), способах получения информации о порядке предоставления государственной услуги.

1.3.5. Муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление государственной услуги, при обращении непосредственно в Отдел информирует Заявителя по следующим вопросам:

– порядок предоставления и перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в том числе о документах, которые Заявитель должен представить самостоятельно;

– сроки предоставления государственной услуги;

– порядок обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, его должностных лиц или муниципальных служащих.

1.3.6. Информирование осуществляется в соответствии с графиком приёма граждан в Отделе, указанным в пункте 1.3.1. настоящего административного регламента.

1.3.7. Публичное информирование осуществляется путём публикации в средствах массовой информации информационных материалов,

их размещения на Интернет-портале государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru), региональном Интернет-портале государственных и муниципальных услуг (www.51.gosuslugi.ru), на информационных стендах.

На информационных стендах в помещениях Отдела размещается следующая информация:

– юридический и почтовый адреса Комитета и Отдела, номера кабинетов, в которых осуществляется предоставление государственной услуги, фамилия, имя, отчество муниципальных служащих, предоставляющих государственную услугу, номера телефонов для справок, адрес электронной почты Комитета и Отдела;

– график приёма граждан в Комитете и Отделе;

– перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

– перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

– перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;

– досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Комитета и (или) управлений административных округов города Мурманска, а также должностных лиц или муниципальных служащих Комитета и (или) управлений административных округов города Мурманска;

– блок-схема и краткое описание порядка предоставления государственной услуги;

– образцы заполнения документов Заявителями.

На официальном сайте администрации города Мурманска (www.citymurmansk.ru) в сети Интернет размещается полный текст настоящего административного регламента, график приёма по личным вопросам в администрации города Мурманска, Комитете, Отделе.

## 2. Стандарт предоставления государственной услуги

### 2.1. Наименование государственной услуги

Освобождение опекуна (попечителя) от исполнения возложенных на него обязанностей.

### 2.2. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

Предоставление государственной услуги осуществляют Комитет и управления Ленинского, Октябрьского, Первомайского административных округов города Мурманска (далее – Управление).

## 2.3. Результат предоставления государственной услуги

Результатом предоставления государственной услуги является:

– акт (распоряжение Управления об освобождении опекуна (попечителя) от исполнения возложенных на него обязанностей).

## 2.4. Сроки предоставления государственной услуги

2.4.1. Срок предоставления государственной услуги составляет не более пятнадцати дней с даты регистрации поступившего от Заявителя заявления.

2.4.2. Приостановление предоставления государственной услуги не предусмотрено.

## 2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

– Конституцией Российской Федерации[1];

– Гражданским кодексом Российской Федерации[2];

– Семейным кодексом Российской Федерации[3];

– Федеральным законом от 06.10.1999 № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»[4];

– Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»[5];

– Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»[6];

– Федеральным законом от 24.04.2008 № 48-ФЗ «Об опеке и попечительстве»[7];

– Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»[8];

– постановлением Правительства Российской Федерации от 18.05.2009 № 423 «Об отдельных вопросах осуществления опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних граждан»[9];

– Законом Мурманской области от 13.12.2007 № 927-01-ЗМО «О наделении органов местного самоуправления муниципальных образований со статусом городского округа и муниципального района отдельными

---

[1] «Российская газета», 25.12.1993, № 237;
[2] Собрание законодательства РФ, 05.12.1994, № 32, ст. 3301;
[3] Собрание законодательства РФ, 01.01.1996, № 1, ст. 16;
[4] Собрание законодательства РФ, 18.10.1999, № 42, ст. 5005;
[5] Собрание законодательства РФ, 06.10.2003, № 40, ст. 3822;
[6] «Российская газета», 29.07.2006, № 165;
[7] Собрание законодательства РФ, 28.04.2008, № 17, ст. 1755;
[8] Собрание законодательства РФ, 02.08.2010, № 31, ст. 4179;
[9] Собрание законодательства РФ, 25.05.2009, № 21, ст. 2572;

государственными полномочиями по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних»[10];

– Уставом муниципального образования город Мурманск[11].

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

2.6.1. Для получения государственной услуги Заявитель представляет в Отдел заявление согласно приложению № 1 к настоящему административному регламенту (далее – Заявление) и предъявляет документ, удостоверяющий личность Заявителя.

2.6.2. Заявление может быть представлено в форме электронного документа, порядок оформления которого определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и (или) Правительства Мурманской области, и направлено в Комитет с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования.

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

2.7.1. При обращении Заявителя непосредственно в Отдел оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не предусмотрено.

2.7.2. Основанием для отказа в приёме Заявления в электронной форме является:

– подписание Заявления и документов несоответствующими электронными подписями;

– недействительный статус сертификатов электронных подписей на документах;

– электронные подписи документов не являются подлинными;

– отсутствие электронной подписи;

– наличие повреждений файла, не позволяющих получить доступ к информации, содержащейся в документе, средствами программного обеспечения, находящегося в свободном доступе;

– информация в электронных документах представлена не на государственном языке Российской Федерации.

## 2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги

Оснований для отказа в предоставлении государственной услуги не предусмотрено.

---

[10] «Мурманский Вестник», 19.12.2007, № 24, стр. 7;

[11] «Вечерний Мурманск», «Спецвыпуск», 10.11.2006;

## 2.9. Размер платы, взимаемой с Заявителя при предоставлении государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется на бесплатной основе.

## 2.10. Прочие требования к предоставлению государственной услуги

2.10.1. Бланки заявлений и других документов Заявитель может получить в электронном виде на Интернет-портале государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru), региональном Интернет-портале государственных и муниципальных услуг (www.51.gosuslugi.ru).

2.10.2. При обращении за предоставлением государственной услуги с использованием информационно - телекоммуникационных сетей 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» (в случае, если федеральными законами, нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации используемый вид электронной подписи не установлен).

2.10.3. При обращении Заявителя за получением государственной услуги в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, а также в целях обеспечения проверки действительности усиленной квалифицированной электронной подписи Заявителя, использованной при обращении за получением государственной услуги, перечень классов средств электронных подписей и удостоверяющих центров, допустимых для совершения указанных действий, определяется в соответствии с приказом ФСБ РФ от 27.12.2011 № 796 «Об утверждении требований к средствам электронной подписи и требований к средствам удостоверяющего центра».

## 2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче Заявления и при получении результата государственной услуги

2.11.1. Максимальное время ожидания в очереди при подаче Заявления при личном обращении Заявителя для предоставления государственной услуги не должно превышать пятнадцати минут.

2.11.2. Максимальное время ожидания в очереди при получении результата предоставления государственной услуги, указанного в пункте 2.3. настоящего административного регламента, при личном обращении Заявителя не должно превышать пятнадцати минут.

2.11.3. Время ожидания в очереди на приём к муниципальному служащему Комитета, ответственному за предоставление государственной услуги, для информирования Заявителя не должно превышать пятнадцати минут.

## 2.12. Срок регистрации Заявления о предоставлении государственной услуги

Срок регистрации Заявления о предоставлении государственной услуги составляет один рабочий день.

## 2.13. Требования к помещениям предоставления государственной услуги

2.13.1. В помещения, в которых осуществляется приём Заявителей по вопросам предоставления государственной услуги, должен быть обеспечен свободный доступ Заявителей.

Доступность помещений, в которых предоставляется государственная услуга, включающих места для ожидания, для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информирования и приёма получателей государственной услуги, обеспечивается в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.13.2. Помещения, предназначенные для ожидания приёма, должны быть оборудованы информационными стендами, содержащими информацию о предоставлении государственной услуги согласно пункту 1.3. настоящего административного регламента, стульями и столами для возможности оформления документов.

2.13.3. Помещения, где осуществляется приём граждан по вопросам предоставления государственной услуги, должны быть оборудованы информационными табличками с указанием номера помещения, фамилии, имени, отчества, муниципального служащего, осуществляющего приём, дополнительным столом и стульями для проведения информирования и приёма документов.

2.13.4. Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам, а также требованиям противопожарной безопасности.

2.13.5. Рабочее место муниципального служащего, ответственного за предоставление государственной услуги, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройства, функциональной мебелью.

## 2.14. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги

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

2.14.2. В группу количественных показателей доступности входят:

− процент Заявителей, удовлетворенных графиком работы Комитета и Отдела;

− процент Заявителей, ожидающих в очереди на приём к муниципальному служащему Комитета, ответственному за предоставление государственной услуги, при подаче Заявления и документов и получении результата предоставления государственной услуги;

− количество взаимодействий Заявителя с муниципальным служащим Комитета, ответственным за предоставление государственной услуги, при предоставлении государственной услуги.

2.14.3. В число качественных показателей доступности входят:

– достоверность информации о предоставлении государственной услуги;

− количество каналов получения информации по вопросам предоставления государственной услуги.

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

− процент случаев предоставления государственной услуги в установленный срок с момента приёма Заявления и документов;

− процент обоснованных жалоб.

2.14.5. К качественным показателям оценки качества относятся:

− процент Заявителей, удовлетворённых культурой обслуживания;

− процент Заявителей, удовлетворённых качеством результатов труда муниципальных служащих.

2.14.6. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги и их значения приведены в приложении № 3 к настоящему административному регламенту.

# 3. Административные процедуры

## 3.1. Общие положения

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

– приём и регистрация Заявления;

– принятие решения об освобождении Заявителя от исполнения возложенных на него обязанностей опекуна (попечителя) в форме акта (распоряжения Управления об освобождении опекуна (попечителя) от исполнения возложенных на него обязанностей) (далее – Распоряжение);

– выдача Заявителю Распоряжения.

3.1.2. Последовательность действий по предоставлению государственной услуги отражена в блок-схеме согласно приложению № 2 к настоящему административному регламенту.

### 3.2. Приём и регистрация Заявления

3.2.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала действий по предоставлению государственной услуги, является представление Заявителем в Отдел Заявления согласно приложению № 1 к настоящему административному регламенту.

3.2.2. При обращении Заявителя непосредственно в Отдел муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление государственной услуги, в день предоставления Заявления устанавливает личность Заявителя путём проверки документа, удостоверяющего его личность, в течение одного дня передаёт Заявление муниципальному служащему Управления, ответственному за делопроизводство, для регистрации Заявления в журнале входящей корреспонденции Управления и после получения от муниципального служащего Управления Заявления с отметкой о регистрации выполняет дальнейшие действия в соответствии с административными процедурами, указанными в настоящем административном регламенте.

3.2.3. В случае поступления в Отдел Заявления через портал государственных и муниципальных услуг муниципальный служащий Комитета, ответственный за приём Заявления в электронной форме, в течение одного рабочего дня выполняет следующие действия с использованием программного обеспечения Комитета:

– проверяет Заявление, полноту и правильность его заполнения (уведомление о получении Заявления формируется в «Личном кабинете» Заявителя на портале государственных и муниципальных услуг в автоматическом режиме);

– при наличии оснований для отказа в приёме Заявления, указанных в пункте 2.7.2 настоящего административного регламента:

1) формирует уведомление об отказе в приёме Заявления с указанием причин отказа;

2) подписывает уведомление усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Комитета и отправляет на портал государственных и муниципальных услуг;

– в случае отсутствия оснований для отказа в приёме Заявления, указанных в пункте 2.7.2 настоящего административного регламента:

1) регистрирует Заявление;

2) направляет информацию о регистрации Заявления в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Комитета, на портал государственных и муниципальных услуг;

– распечатывает Заявление и выполняет дальнейшие действия в соответствии с административными процедурами, указанными в настоящем административном регламенте.

3.2.4. В случае поступления в Отдел Заявления в электронной форме по информационно-телекоммуникационным сетям муниципальный служащий Комитета, ответственный за приём Заявления в электронной форме, в течение одного рабочего дня выполняет следующие действия с использованием программного обеспечения Комитета:

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

2) формирует извещение о получении Заявления, подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Комитета и отправляет его Заявителю;

3) проверяет наличие оснований для отказа в приёме Заявления, указанных в пункте 2.7.2 настоящего административного регламента;

– при наличии оснований для отказа в приёме Заявления, указанных в пункте 2.7.2 настоящего административного регламента:

1) формирует уведомление об отказе в приёме Заявления с указанием причин отказа или сообщение об ошибке в случае невозможности расшифровать Заявление;

2) подписывает уведомление об отказе в приёме Заявления (сообщение об ошибке) усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Комитета;

3) отправляет уведомление об отказе в приёме Заявления (сообщение об ошибке) Заявителю;

– в случае отсутствия оснований для отказа в приёме Заявления, указанных в пункте 2.7.2 настоящего административного регламента:

1) регистрирует Заявление, формирует уведомление о приёме Заявления, подписывает его усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Комитета;

2) отправляет уведомление о приёме Заявления Заявителю;

3) распечатывает Заявление и выполняет дальнейшие действия в соответствии с административными процедурами, указанными в настоящем административном регламенте.

### 3.3. Принятие решения об освобождении Заявителя от исполнения возложенных на него обязанностей опекуна (попечителя) в форме Распоряжения

3.3.1. Решение об освобождении Заявителя от исполнения возложенных на него обязанностей опекуна (попечителя) принимается Комитетом и Управлением в форме Распоряжения.

3.3.2. Муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление государственной услуги, в течение одного дня после регистрации Заявления готовит проект Распоряжения в четырёх экземплярах, передаёт его на согласование начальнику Отдела.

3.3.3. Начальник Отдела в течение одного дня со дня получения от муниципального служащего Комитета, ответственного за предоставление государственной услуги, проекта Распоряжения согласовывает проект Распоряжения и передаёт муниципальному служащему Комитета, ответственному за предоставление государственной услуги.

3.3.4. Муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление государственной услуги, в течение одного дня после получения от начальника Отдела проекта Распоряжения передаёт на согласование проект Распоряжения муниципальному служащему Управления, ответственному за делопроизводство.

3.3.5. Муниципальный служащий Управления, ответственный за делопроизводство, в течение одного дня согласовывает проект Распоряжения и передаёт его на подпись заместителю главы администрации города Мурманска – начальнику Управления или лицу, его замещающему.

3.3.6. Муниципальный служащий Управления, ответственный за делопроизводство, после подписания Распоряжения регистрирует его, один экземпляр Распоряжения подшивает в папку распоряжений Управления, второй экземпляр направляет в прокуратуру соответствующего административного округа города Мурманска, два экземпляра Распоряжения, заверенные гербовой печатью, и три экземпляра копии Распоряжения передаёт муниципальному служащему Комитета, ответственному за предоставление государственной услуги.

### 3.4. Выдача Заявителю Распоряжения

Муниципальный служащий Комитета, ответственный за предоставление государственной услуги, в течение пяти дней со дня получения подписанного заместителем главы администрации города Мурманска – начальником Управления или лицом, его замещающим, Распоряжения выдаёт его Заявителю под роспись.

## 4. Формы контроля за исполнением Регламента

### 4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением муниципальными служащими Регламента

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением административных процедур по предоставлению государственной услуги и исполнением настоящего Регламента осуществляется председателем Комитета и заместителем главы

администрации города Мурманска – начальником Управления или лицами, их замещающими.

4.1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения плановых и внеплановых проверок соблюдения муниципальными служащими Комитета и Управления, участвующими в предоставлении государственной услуги, настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги. Плановые проверки контроля за соблюдением и исполнением муниципальными служащими настоящего Регламента проводятся ежегодно, внеплановые – по обращениям Заявителей, содержащим жалобы на решения, действия (бездействие) Комитета и (или) Управления, а также должностных лиц или муниципальных служащих Комитета и (или) Управления.

4.1.3. Муниципальные служащие Комитета и Управления несут персональную ответственность за сохранность документов, правильность и полноту оформления документов, соблюдение настоящего административного регламента в соответствии с требованиями действующего законодательства.

## 4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги

4.2.1. Контроль за полнотой 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, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) муниципальных служащих Комитета и Управления.

4.2.2. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Порядок и периодичность осуществления плановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги устанавливаются планом работы Комитета и Управления:

– плановые проверки проводятся ежегодно;

– внеплановые проверки проводятся по обращениям Заявителей, содержащим жалобы на решения, действия (бездействие) Комитета и (или) Управления, а также должностных лиц или муниципальных служащих Комитета и (или) Управления.

4.2.3. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.2.4. По результатам проведения проверок в случае выявления нарушений прав Заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Комитета и (или) Управления, предоставляющих государственную услугу, а также должностных лиц или муниципальных служащих Комитета и (или) Управления

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений, действий (бездействия) Комитета и (или) Управления, должностных лиц или муниципальных служащих Комитета и (или) Управления в ходе предоставления государственной услуги.

5.2. Заявители могут обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса Заявителей о предоставлении государственной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

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

4) отказ в приёме у Заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной услуги;

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

6) требование внесения Заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области;

7) отказ Комитета и (или) Управления, должностного лица Комитета и (или) Управления в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба на решения Управления подаётся в исполнительный орган государственной власти Мурманской области, осуществляющий контроль по переданным полномочиям в соответствующей сфере – Министерство образования и науки Мурманской области – в письменной форме, в том числе на личном приёме Заявителя, или в электронной форме.

5.4. Жалоба на решения Комитета, на действия (бездействие) Комитета и (или) Управления и должностных лиц Комитета и (или) Управления подаётся в администрацию города Мурманска, жалоба на действия (бездействие) муниципальных служащих Комитета и (или) Управления подается в Комитет и

(или) Управление в письменной форме, в том числе на личном приёме Заявителя, или в электронной форме.

5.5. Жалоба (приложение № 4 к настоящему Регламенту) должна содержать:

– наименование Комитета и (или) Управления, должностного лица или муниципального служащего Комитета и (или) Управления, 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) Комитета и (или) Управления, должностного лица либо муниципального служащего Комитета и (или) Управления;

– доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Комитета и (или) Управления, должностного лица либо муниципального служащего Комитета и (или) Управления. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

5.6. В случае, если жалоба подается через представителя Заявителя, предоставляется 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.

5.7. Жалоба на решения Управления направляется в Министерство образования и науки Мурманской области по адресу: 183025, г. Мурманск, ул. Трудовые резервы, д.4.

5.8. Приём жалоб на решения Комитета, жалоб на действия (бездействие) Комитета и (или) Управления и должностных лиц Комитета и (или) Управления в письменной форме осуществляется администрацией города Мурманска по адресу: 183038, г. Мурманск, пр. Ленина, д. 75, режим работы: понедельник – четверг с 9.00 до 17.30, пятница с 9.00 до 16.00; перерыв с 13.00 до 14.00.

5.9. Приём жалоб на действия (бездействие) муниципальных служащих Комитета и (или) Управления в письменной форме осуществляется Комитетом и (или) Управлением в соответствии с графиком приёма граждан по адресам, указанным в пунктах 1.3.1 настоящего административного регламента.

Жалоба в письменной форме может быть направлена по почте.

Информация о месте нахождения и режиме работы Управлений:

Управление Ленинского административного округа города Мурманска: 183031, г. Мурманск, пр. Героев-североморцев, д. 33, режим работы: понедельник – четверг с 9.00 до 17.30, пятница с 9.00 до 16.00; перерыв с 13.00 до 14.00.

Управление Октябрьского административного округа города Мурманска: 183038, г. Мурманск, ул. Комсомольская, д. 10, режим работы: понедельник – четверг с 9.00 до 17.30, пятница с 9.00 до 16.00; перерыв с 13.00 до 14.00.

Управление Первомайского административного округа города Мурманска: 183052, г. Мурманск, пр. Кольский, д. 129/1, режим работы: понедельник – четверг с 9.00 до 17.30, пятница с 9.00 до 16.00; перерыв с 13.00 до 14.00.

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

5.10. В электронной форме жалоба на решения Управления может быть подана Заявителем с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет на адрес электронной почты edco@gov-murman.ru, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru), а также регионального портала государственных и муниципальных услуг (www.51.gosuslugi.ru).

5.11. В электронной форме жалоба на решения Комитета, на действия (бездействие) Комитета и (или) Управления, должностных лиц Комитета и (или) Управления может быть подана Заявителем с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта администрации города Мурманска (citymurmansk@citymurmansk.ru), Комитета (obrazovanie@citymurmansk.ru), Управлений (Ленинского – arktika-2005@com.mels.ru, Октябрьского – Octyabr@com.mels.ru, Первомайского – pervomadm@citymurmansk.ru), с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» www.gosuslugi.ru, а также регионального портала государственных и муниципальных услуг (www.51.gosuslugi.ru).

5.12. При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5.5 настоящего 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.

5.13. Жалоба, поступившая в Комитет или Управление, предоставляющие

государственную услугу, порядок предоставления которой был нарушен, рассматривается Комитетом или Управлением.

5.14. В случае, если в администрацию города Мурманска Заявителем подана жалоба, принятие решения по которой не входит в компетенцию администрации города Мурманска, в течение 3 рабочих дней со дня её регистрации администрация города Мурманска направляет жалобу в уполномоченный на её рассмотрение орган (учреждение) и в письменной форме информирует Заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе (учреждении).

5.15. В случае, если в Комитет или Управление Заявителем подана жалоба, принятие решения по которой не входит в компетенцию Комитета или Управления, в течение 3 рабочих дней со дня её регистрации Комитет или Управление направляет жалобу в уполномоченный на её рассмотрение орган (учреждение) и в письменной форме информирует Заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе (учреждении).

5.16. Жалоба может быть подана Заявителем через Государственное областное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Мурманской области» (далее – ГОБУ «МФЦ МО»), юридический адрес: 183031, г. Мурманск, ул. Подстаницкого, д. 1, тел. (8152) 99-40-40, факс 41-05-66, адрес электронной почты info@mfc51.ru.

Информация о месте нахождения отделений ГОБУ «МФЦ МО»:

а) в Ленинском административном округе города Мурманска – 183034, г. Мурманск, ул. Хлобыстова, д. 26;

б) в Октябрьском административном округе города Мурманска – 183038, г. Мурманск, пр. Ленина, д. 45;

в) в Первомайском административном округе города Мурманска – 183052, г. Мурманск, ул. Щербакова, д. 26.

При поступлении жалобы ГОБУ «МФЦ МО» обеспечивает её передачу в администрацию города Мурманска, Управление или Комитет в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между ГОБУ «МФЦ МО» и администрацией города Мурманска, Управлением или Комитетом (далее - соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги ГОБУ «МФЦ МО» рассматривается Комитетом.

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

5.17. В администрации города Мурманска, Управлении и Комитете определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

а) приём и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями постановления Правительства Мурманской области от 10.12.2012 № 620-ПП «О правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Мурманской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих, подведомственных этим органам учреждений и их должностных лиц, предоставляющих государственные услуги» и раздела 5 настоящего административного регламента;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган (учреждение) в соответствии с пунктами 5.12, 5.13 настоящего административного регламента.

5.18. Администрация города Мурманска обеспечивает:

а) оснащение мест приёма жалоб;

б) информирование Заявителей о порядке обжалования решений Комитета посредством размещения информации на информационных стендах в местах предоставления государственных услуг, на официальном сайте Министерства образования и науки Мурманской области;

в) консультирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Комитета, а также должностных лиц или муниципальных служащих Комитета, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приёме;

г) заключение соглашений с ГОБУ «МФЦ МО» о взаимодействии в части осуществления приёма жалоб и выдачи Заявителям результатов рассмотрения жалоб;

д) формирование и представление ежеквартально в отдел административной и организационной работы администрации города Мурманска отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

5.19. Комитет или Управление обеспечивает:

а) оснащение мест приёма жалоб;

б) информирование Заявителей о порядке обжалования действий (бездействия) Комитета и (или) Управления, а также должностных лиц или муниципальных служащих Комитета и (или) Управления посредством размещения информации на информационных стендах в местах предоставления государственных услуг, на официальном сайте администрации города Мурманска в сети Интернет;

в) консультирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Комитета и (или) Управления, а также должностных лиц или муниципальных служащих Комитета и (или) Управления, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приёме;

г) заключение соглашений с ГОБУ «МФЦ МО» о взаимодействии в части осуществления приёма жалоб и выдачи Заявителям результатов рассмотрения жалоб;

д) формирование и представление ежеквартально в отдел

административной и организационной работы администрации города Мурманска отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

5.20. Жалоба, поступившая в администрацию города Мурманска, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня её поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня её регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены администрацией города Мурманска.

5.21. Жалоба, поступившая в Комитет или Управление, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня её поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня её регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены Комитетом или Управлением.

В случае обжалования отказа Комитета или Управления, должностного лица Комитета или Управления в приёме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования Заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня её регистрации.

5.22. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Комитет, Управление или администрация города Мурманска принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в её удовлетворении.

В случае обжалования отказа Комитета или Управления, должностного лица Комитета или Управления в приёме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования Заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня её регистрации.

При удовлетворении жалобы Комитет или Управление устраняет выявленные нарушения, в том числе по выдаче Заявителю распоряжения Управления об освобождении опекуна (попечителя) от исполнения возложенных на него обязанностей, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.23. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется Заявителю не позднее дня, следующего за днём принятия решения, в письменной форме.

5.24. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование уполномоченного органа, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее − при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (последнее − при наличии) или наименование Заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной − сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок выдачи заключения о возможности быть опекуном (попечителем);

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.25. Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решения Комитета, на действия (бездействие) Комитета и (или) Управления, должностных лиц Комитета и (или) Управления подписывается руководителем администрации города Мурманска; на действия (бездействие) муниципальных служащих Комитета и (или) Управления – руководителем Комитета или Управления.

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) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.26. Администрация города Мурманска, Управление или Комитет отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с разделом 5 настоящего административного регламента в отношении того же Заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.27. При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, администрация города Мурманска, Управление или Комитет оставляют её без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщает гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

5.28. В случае, если в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, администрацией города Мурманска, Управлением или Комитетом ответ на жалобу не дается.

5.29. В случае, если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу администрацией города Мурманска, Управлением или Комитетом не дается и жалоба не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.30. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или

преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалобы, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

---

Приложение № 1
к административному регламенту
предоставления государственной услуги
«Освобождение опекуна (попечителя)
от исполнения возложенных на него
обязанностей»

Заместителю главы администрации
города Мурманска – начальнику
управления _____
административного округа города
Мурманска от_____
_____
(фамилия, имя, отчество)

Заявление гражданина
об освобождении от исполнения возложенных обязанностей опекуна
(попечителя)

Я,_____
(фамилия, имя, отчество)

Документ, удостоверяющий личность:_____
(когда и кем выдан)

Место жительства _____
(адрес места жительства, подтвержденный регистрацией)

Прошу освободить меня от исполнения возложенных на меня обязанностей опекуна (попечителя) несовершеннолетнего _____

_____
фамилия, имя, отчество ребенка (детей), число, месяц, год рождения

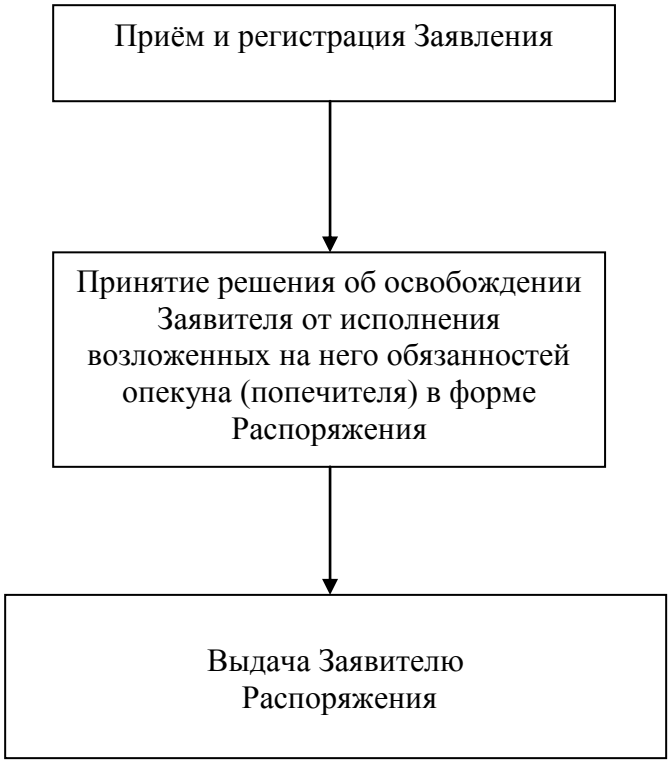
в связи _____
( указать причины, по которым исполнение обязанностей опекуна (попечителя) прекращается)

_____
_____

_____
(подпись, дата)

Приложение № 2
к административному регламенту
предоставления государственной услуги
«Освобождение опекуна (попечителя)
от исполнения возложенных на него
обязанностей»

Блок-схема последовательности административных действий (процедур)
предоставления государственной услуги



Приложение № 3
к административному регламенту
предоставления государственной услуги
«Освобождение опекуна (попечителя)
от исполнения возложенных на него
обязанностей»

## Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги

| № п/п | Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги | Нормативное значение показателя |
|---|---|---|
| Показатели доступности предоставляемой услуги | | |
| 1 | Процент заявителей, удовлетворенных графиком работы Комитета | 95% |
| 2 | Процент Заявителей, ожидающих консультации по предоставлению государственной услуги в очереди не более 15 минут | 100% |
| 3 | Количество взаимодействий Заявителя с муниципальным служащим Комитета, ответственным за предоставление государственной услуги, при предоставлении государственной услуги – не более 2 | 100% |
| Показатели качества предоставляемой услуги | | |
| 4 | Процент достоверности информации о предоставлении государственной услуги | 100% |
| 5 | Количество каналов получения информации по вопросам предоставления государственной услуги | 6 |
| 6 | Процент случаев предоставления государственной услуги в установленный срок с момента приема документов | 100% |
| 7 | Процент обоснованных жалоб | 0% |
| 8 | Процент Заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания | 95% |
| 9 | Процент Заявителей, удовлетворенных качеством результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство) | 100% |

Приложение № 4
к административному регламенту
предоставления государственной услуги
«Освобождение опекуна (попечителя)
от исполнения возложенных на него
обязанностей»

В_____

*(наименование органа, уполномоченного на рассмотрение жалобы)*

_____

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

Жалоба

_____

_____

_____

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

Считаю, что данное решение, действие (бездействие) нарушает _____

_____

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

На основании изложенного прошу _____

_____

_____

_____

_____

_____ _____ _____

*(дата)* *(подпись)* *(расшифровка подписи)*

_____

Приложение № 5
к административному регламенту
предоставления государственной услуги
«Освобождение опекуна (попечителя) от
исполнения возложенных на него
обязанностей»

Расписка в получении Заявления

В соответствии с административным регламентом предоставления государственной услуги «Освобождение опекуна (попечителя) от исполнения возложенных на него обязанностей» принято Заявление

_____
(фамилия, имя, отчество Заявителя)

Принял:

_____
(Ф.И.О. и должность должностного лица, принявшего документы)

_____.
дата

_____