

Документ подписан электронно-цифровой подписью:
Владелец: Дядик Владимир Владимирович ООС Совет 2015-2016
Емейл: dyadik@gov.kirovsk.ru
Должность: Глава города Кировска
Дата подписи: 07.07.2016 16:06:25

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА КИРОВСКА Мурманская область

ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 21.05.2012 № 598

Об утверждении административного регламента по предоставлению государственной услуги «Предоставление информации, приём документов органами опеки и попечительства от лиц, выразивших желание установить опеку (попечительство) над несовершеннолетними, принять детей, оставшихся без попечения родителей, в семью на воспитание в иных установленных семейным законодательством РФ формах»

(в редакции постановления [от 30.07.2012 № 911](#); [от 19.06.2013 № 922](#); [от 28.06.2016 № 876](#))

Руководствуясь Федеральным законом [от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ](#) «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом [от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ](#) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», распоряжением администрации города Кировска от 27.10.2010 № 412-р «Об утверждении порядка разработки и утверждения административного регламента предоставления муниципальных услуг», [Уставом](#) города Кировска, в целях повышения качества исполнения и доступности государственной услуги, определения сроков, последовательности действий административных процедур при предоставлении государственной услуги ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент по предоставлению государственной услуги "Предоставление информации, прием документов органами опеки и попечительства от лиц, выразивших желание установить опеку (попечительство) над несовершеннолетними, принять детей, оставшихся без попечения родителей, в семью на воспитание в иных установленных семейным законодательством РФ формах" согласно приложению.

2. Настоящее Постановление опубликовать на официальном сайте органов местного самоуправления города Кировска www.kirovsk.ru и в газете «Кировский рабочий».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации города Кировска В.В. Тихонова.

Глава администрации города Кировска
О.А.ДЕНИСОВ

**Утвержден
постановлением Администрации
города Кировска**

от 21.05.2012 № 598

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления государственной услуги
«Предоставление информации, приём документов органами
опеки и попечительства от лиц, выразивших желание
установить опеку (попечительство) над
несовершеннолетними, принять детей, оставшихся без
попечения родителей, в семью на воспитание в иных
установленных семейным законодательством РФ формах»

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования административного регламента по предоставлению государственной услуги "Предоставление информации, прием документов органами опеки и попечительства от лиц, выразивших желание установить опеку (попечительство) над несовершеннолетними, принять детей, оставшихся без попечения родителей, в семью на воспитание в иных установленных семейным законодательством РФ формах" (далее - Регламент) являются общественные отношения, возникающие при предоставлении государственной услуги "Предоставление информации, прием документов органами опеки и попечительства от лиц, выразивших желание установить опеку (попечительство) над несовершеннолетними, принять детей, оставшихся без попечения родителей, в семью на воспитание в иных установленных семейным законодательством РФ формах" (далее – государственная услуга) в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги, создания комфортных условий для её получения, определения последовательности и сроков выполнения административных действий (процедур), порядка их выполнения и форм контроля при предоставлении государственной услуги.

1.2. Потребителями государственной услуги являются граждане, желающие установить опеку (попечительство) в соответствии с требованиями, предъявляемыми к личности опекуна (попечителя) законодательством Российской Федерации.

1.3. Требования к порядку предоставления государственной услуги «Предоставление информации, приём документов органами опеки и попечительства от лиц, выразивших желание установить опеку (попечительство) над несовершеннолетними, принять детей, оставшихся без попечения родителей, в семью на воспитание в иных установленных семейным законодательством РФ формах».

1.3.1. Порядок информирования о предоставлении государственной услуги

Информирование граждан о порядке предоставления государственной услуги осуществляется в виде устных или письменных консультаций:

- непосредственно в Отделе опеки и попечительства при личном обращении в часы приема;
- с использованием телефонной связи;
- с использованием почтовой связи;
- с использованием электронной почты;
- посредством публикации в средствах массовой информации;

Документ подписан электронно-цифровой подписью:
Владелец: Дядик Владимир Владимирович ООС Совет 2015-2016
Емейл: dyadik@gov.kirovsk.ru
Должность: Глава города Кировска
Дата подписи: 07.07.2016 16:06:25

- через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - многофункциональный центр или МФЦ);

- с использованием сети Интернет, в том числе:

1) на официальном сайте органов местного самоуправления города Кировска: www.kirovsk.ru;

2) с использованием федеральной государственной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал);

3) с использованием Регионального портала государственных и муниципальных услуг (<http://51.gosuslugi.ru>) (далее – Региональный портал).

1.3.2. Сведения о местонахождении, контактных телефонах, а также сведения о графике работы Отдела опеки и попечительства, часах приема граждан начальником и специалистами Отдела опеки и попечительства размещаются на официальном сайте органов местного самоуправления города Кировска по адресу: www.kirovsk.ru в разделе «Структура администрации» - «Отдел опеки и попечительства».

Местонахождение Отдела опеки и попечительства:

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

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

График (режим) работы Отдела опеки и попечительства:

Понедельник, четверг	9.00 – 18.00
Вторник, среда	9.00 – 17.12
Перерыв на обед	13.00 – 14.00
Пятница	9.00 – 14.36
	без перерыва на обед

Суббота, воскресенье	Выходные дни
Прием граждан	понедельник, четверг 15.00-18.00

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

- почтовый и фактический адрес Отдела опеки и попечительства;
- график (режим) работы Отдела опеки и попечительства;
- график приема граждан начальником и специалистами Отдела опеки и попечительства;
- фамилии, имена, отчества должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги, номера служебных телефонов;
- реквизиты нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- полная версия настоящего административного регламента;
- блок-схема и краткое описание порядка предоставления государственной услуги (приведены в **приложении № 1** к настоящему Регламенту);

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

- при личном или письменном обращении;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации;

- на информационных стендах Отдела опеки и попечительства.

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

1.3.4. Основные требования к информированию заинтересованных лиц:

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

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

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

При невозможности должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

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

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

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

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Предоставление государственной услуги осуществляют специалисты Отдела опеки и попечительства.

2.2. Конечным результатом предоставления государственной услуги является прием документов специалистами Отдела опеки и попечительства от лиц, желающих установить опеку (попечительство) над определенной категорией граждан и выдача заключения о возможности или о невозможности гражданина быть опекуном либо акта органа местного самоуправления о назначении опекуном (попечителем).

2.3. Сроки предоставления государственной услуги.

2.3.1. Предоставление государственной услуги осуществляется в течение всего календарного года.

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

Продолжительность консультации определяется в зависимости от сложности вопроса, но не должна превышать 30 минут.

2.3.3. Письменные обращения о порядке предоставления государственной услуги рассматриваются должностным лицом, ответственным за предоставление государственной услуги, с учетом подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения в Отдел опеки и попечительства.

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

2.3.5. В случае если посетитель не удовлетворен информацией, предоставленной ему на личном приеме или по телефону, должностное лицо, ответственное за предоставление государственной услуги, предлагает посетителю подготовить письменное обращение по интересующим его вопросам. Срок исполнения письменного обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения в Отделе по опеки и попечительству.

2.4. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги.

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации¹;
- Гражданским кодексом Российской Федерации²;
- Семейным кодексом Российской Федерации³;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации"⁴;
- Федеральным законом от 24.04.2008 № 48-ФЗ "Об опеке и попечительстве"⁵;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 18.05.2009 № 423 «Об отдельных вопросах осуществления опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних граждан»⁶;
- приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14.09.2009 № 334 «О реализации постановления Правительства Российской Федерации от 18.05.2009 № 423»⁷;
- Законом Мурманской области от 13.12.2007 № 927-01-ЗМО «О наделении органов местного самоуправления государственных образований со статусом

¹ "Российская газета", № 7, 21.01.2009.

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

³ "Российская газета", № 17, 27.01.1996.

⁴ "Парламентская газета", № 186, 08.10.2003.

⁵ "Собрание законодательства РФ", 28.04.2008, № 17, ст. 1755.

⁶ "Российская газета", № 94, 27.05.2009.

⁷ "Российская газета", № 252, 29.12.2009.

городского округа и государственного района отдельными государственными полномочиями по опеке и попечительству в отношении несовершеннолетних»⁸;

- [Уставом](#) города Кировска (принят решением Совета депутатов города Кировска от 10.10.2006 № 67).

2.5. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

2.5.1. Гражданин, выразивший желание стать опекуном, представляет в орган опеки и попечительства по месту жительства следующие документы:

а) заявление с просьбой о назначении его опекуном (далее - заявление);

б) справка с места работы лица, выразившего желание стать опекуном, с указанием должности и размера средней заработной платы за последние 12 месяцев и (или) иной документ, подтверждающий доход указанного лица, или справка с места работы супруга (супруги) лица, выразившего желание стать опекуном, с указанием должности и размера средней заработной платы за последние 12 месяцев и (или) иной документ, подтверждающий доход супруга (супруги);

в) выписка из домовой (поквартирной) книги с места жительства или иной документ, подтверждающие право пользования жилым помещением либо право собственности на жилое помещение, и копия финансового лицевого счета с места жительства;

г) справка органов внутренних дел, подтверждающая отсутствие у гражданина, выразившего желание стать опекуном, судимости или факта уголовного преследования за преступления, предусмотренные пунктом 1 статьи 146 Семейного [кодекса](#) Российской Федерации;

д) медицинское заключение о состоянии здоровья по результатам освидетельствования гражданина, выразившего желание стать опекуном, выданное в порядке, устанавливаемом Министерством здравоохранения Российской Федерации;

е) копия свидетельства о браке (если гражданин, выразивший желание стать опекуном, состоит в браке);

ж) письменное согласие совершеннолетних членов семьи с учетом мнения детей, достигших 10-летнего возраста, проживающих совместно с гражданином, выразившим желание стать опекуном, на прием ребенка (детей) в семью;

з) копия свидетельства или иного документа о прохождении подготовки лица, желающего принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей, в порядке, установленном пунктом 4 статьи 127 Семейного [кодекса](#) Российской Федерации (кроме близких родственников детей, а также лиц, которые являются или являлись опекунами (попечителями) детей и которые не были отстранены от исполнения возложенных на них обязанностей, и лиц, которые являются или являлись усыновителями и в отношении которых усыновление не было отменено). Форма свидетельства утверждается Министерством образования и науки Российской Федерации;

и) автобиография;

к) копия пенсионного удостоверения, справка из территориального органа Пенсионного фонда Российской Федерации или иного органа, осуществляющего пенсионное обеспечение (для лиц, основным источником доходов которых являются страховое обеспечение по обязательному пенсионному страхованию или иные пенсионные выплаты).

⁸ "Мурманский Вестник", № 241, 19.12.2007, стр. 7.

Документ подписан электронно-цифровой подписью:
Владелец: Дядик Владимир Владимирович ООС Совет 2015-2016
Емейл: dyadik@gov.kirovsk.ru
Должность: Глава города Кировска
Дата подписи: 07.07.2016 16:06:25

Гражданин, выразивший желание стать опекуном и имеющий заключение о возможности быть усыновителем, выданное в порядке, установленном Правилами передачи детей на усыновление (удочерение) и осуществления контроля за условиями их жизни и воспитания в семьях усыновителей на территории Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 29 марта 2000 г. № 275, в случае отсутствия у него обстоятельств, указанных в пункте 1 статьи 127 Семейного кодекса Российской Федерации, для решения вопроса о назначении его опекуном представляет в орган опеки и попечительства указанное заключение и документы, предусмотренные подпунктами «а» и «ж».

Документы, предусмотренные подпунктами «б» - «г», принимаются органом опеки и попечительства в течение года со дня их выдачи, документ, предусмотренный подпунктом «д» - в течение 6 месяцев со дня его выдачи.

2.5.2. Заявление, а так же иные документы, указанные в подп. 2.5.1 настоящего Регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, порядок оформления которых определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и правительства Мурманской области. Указанные документы могут быть направлены в Администрацию города Кировска с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети «Интернет», включая портал государственных и государственных услуг Мурманской области (при наличии у Администрации города Кировска соответствующей технической возможности).

2.5.3. В случае непредоставления заявителем документов, указанных в подпунктах «б», «г», «з», данные документы запрашиваются Отделом опеки и попечительства в рамках межведомственного информационного взаимодействия с органами, выдающими соответствующие документы.

2.5.4. Справка с места работы с указанием должности и размера средней заработной платы за последние 12 месяцев, иной документ, подтверждающий доходы гражданина (кроме справки из Пенсионного фонда РФ) представляется в отдел опеки и попечительства самим заявителем.

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

Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

- отсутствие либо несоответствие представленных документов установленным требованиям;
- смерть получателя государственной услуги;
- отказ заявителя от предоставления государственной услуги путем подачи личного заявления;
- предоставление заявителем недостоверных сведений или поддельных документов;
- наличие в представленных заявителем документах оснований, препятствующих заявителю быть опекуном (попечителем).

2.6.1. Не назначаются опекунами (попечителями) лица, больные хроническим алкоголизмом или наркоманией, лица, отстраненные от выполнения обязанностей опекунов (попечителей), лица, ограниченные в родительских правах, бывшие усыновители, если усыновление отменено по их вине, а также лица, которые по состоянию здоровья не могут осуществлять обязанности по воспитанию ребенка.

Решение об отказе в предоставлении государственной услуги доводится до заявителя в письменной форме в течение 3 рабочих дней со дня подписания.

2.6.2. Приостановление оказания государственной услуги, носит заявительный характер с указанием конкретной причины (заболевание, изменение жилищных и материальных условий, семейных отношений, не предвиденных заявителем обстоятельств).

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

Основанием для отказа в приеме документов в электронном виде является:

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

2.7. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.8. Требования к местам предоставления государственной услуги.

2.8.1. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с графиком работы Отдела опеки и попечительства (график работы Отдела опеки и попечительства приведен в пункте 1.3.2. настоящего Регламента).

2.8.2. Помещения для приема заявителей должны быть оборудованы средствами пожаротушения и оказания первой медицинской помощи, местами общего пользования санитарно-гигиенического назначения, местами для хранения верхней одежды.

2.8.3. Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны содержать:

- информационные стенды, оформленные в соответствии с содержанием предоставляемой государственной услуги и пунктом 1.3.4. настоящего административного регламента;
- места для ожидания приема заявителями, оборудованные местами для сидения, столами (стойками) для возможности оформления документов с наличием в указанных местах бумаги, ручек для записи информации.

2.8.4. Помещения для предоставления государственной услуги должны быть обеспечены телефонной связью, факсом, электронной почтой, копировальной и множительной техникой.

2.8.5. Кабинеты должностных лиц, осуществляющих прием заявителей, оборудуются информационными табличками с указанием:

- номера кабинета;
- фамилии, имени, отчества и должности должностного лица, ведущего прием.

2.8.6. Доступность помещений, в которых предоставляется государственная услуга, а именно: входа и выхода из них, места для ожидания, заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информирования и приема получателей государственной услуги, - обеспечивается в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.9. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги.

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

2.9.2. В группу количественных показателей доступности входят:

- график работы отдела опеки и попечительства;

Документ подписан электронно-цифровой подписью:
Владелец: Дядик Владимир Владимирович ООС Совет 2015-2016
Емейл: dyadik@gov.kirovsk.ru
Должность: Глава города Кировска
Дата подписи: 07.07.2016 16:06:25

– время ожидания приёма по вопросу оказания государственной услуги.

2.9.3. В число качественных показателей доступности входят:

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

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

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

2.9.5. К качественным показателям оценки качества относятся:

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

2.9.6. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги и их значения приведены в приложении № 6 к настоящему Регламенту.

2.10. Прочие требования к предоставлению государственной услуги

2.10.1. Заявления и документы, указанные в подпункте 2.5.2 раздела 2 настоящего Регламента могут быть поданы:

- лично Заявителем или его представителем путем обращения в Отдел опеки и попечительства администрации города Кировска;

- через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг;

- в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» через официальный сайт администрации города Кировска: <http://www.kirovsk.ru>;

- с использованием Единого портала услуг: <http://gosuslugi.ru>, а также Регионального портала услуг: <http://51gosuslugi.ru>.

2.10.2. Бланки (электронные формы) документов, необходимые для предоставления государственной услуги, размещены в электронном виде на официальном сайте органов местного самоуправления города Кировска, на Едином портале, на Региональном портале.

2.10.3. При обращении за предоставлением государственной услуги с использованием информационно-телекоммуникационных сетей (далее - ТКС) общего пользования, в том числе сети Интернет, заявление подписывается 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».

2.10.4. При обращении Заявителя за получением государственной 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».

2.10.5. Информация о ходе предоставления государственной услуги, а также о результате предоставления государственной услуги, оказываемой в электронном виде

посредством Единого портала или Регионального портала, доступна Заявителю через «Личный кабинет» указанного портала.

3. Административные процедуры

Процесс предоставления государственной услуги включает в себя предварительные процедуры и непосредственное предоставление услуги.

3.1. Предварительные процедуры:

3.1.1. Заявитель (заявители) оформляют заявления на имя Главы администрации города Кировска по форме, установленной законодательством Российской Федерации (**приложение № 2** к настоящему Регламенту).

3.1.2. Заявитель (заявители) дают письменное согласие на хранение и обработку своих персональных данных в соответствии с требованиями, установленными нормативными правовыми актами Российской Федерации (**приложение № 2** к настоящему Регламенту).

3.1.3. Должностное лицо отдела опеки и попечительства, ответственное за регистрацию заявлений, производит регистрацию заявления с приложенными документами в день приема документов.

3.1.4. В течение 7 дней со дня представления документов специалист отдела опеки и попечительства производит обследование условий жизни гражданина, выразившего желание стать опекуном, в ходе которого оцениваются жилищно-бытовые условия, личные качества и мотивы заявителя, способность его к воспитанию ребенка, отношения, сложившиеся между членами семьи заявителя (**приложение № 4** к настоящему Регламенту).

Результаты обследования и основанный на них вывод о возможности гражданина быть опекуном указываются в акте обследования условий жизни гражданина, выразившего желание стать опекуном (далее - акт обследования).

Акт обследования оформляется в течение 3 дней со дня проведения обследования условий жизни гражданина, выразившего желание стать опекуном, подписывается проводившим проверку уполномоченным специалистом органа опеки и попечительства и утверждается Главой администрации города Кировска.

Акт обследования оформляется в 2 экземплярах, один из которых направляется гражданину, выразившему желание стать опекуном, в течение 3 дней со дня утверждения акта, второй хранится в органе опеки и попечительства.

3.2. Непосредственное предоставление государственной услуги:

3.2.1. Орган опеки и попечительства в течение 15 дней со дня представления документов, предусмотренных пунктом 2.5.1 настоящего Регламента, на основании указанных документов и акта обследования принимает решение о назначении опекуна (о возможности гражданина быть опекуном, которое является основанием для постановки его на учет в качестве гражданина, выразившего желание стать опекуном) либо решение об отказе в назначении опекуна (о невозможности гражданина быть опекуном) с указанием причин отказа.

Решение органа местного самоуправления о назначении опекуна или об отказе в назначении опекуна оформляется в виде постановления Администрации города Кировска, а о возможности или о невозможности гражданина быть опекуном - в виде заключения по форме, установленной законодательством Российской Федерации (**приложение № 5** к настоящему Регламенту).

3.2.2. Акт о назначении опекуна или об отказе в назначении опекуна либо заключение о возможности или о невозможности гражданина быть опекуном

направляется (вручается либо направляется почтой) заявителю отделом опеки и попечительства в течение 3 дней со дня его подписания.

3.2.3. Вместе с актом об отказе в назначении опекуна или заключением о невозможности гражданина быть опекуном заявителю возвращаются все представленные документы, и разъясняется порядок их обжалования. Копии указанных документов хранятся в отделе опеки и попечительства.

3.2.4. Отдел опеки и попечительства на основании заключения о возможности гражданина быть опекуном в течение 3 дней со дня его подписания вносит сведения о гражданине, выразившем желание стать опекуном, в журнал учета граждан, выразивших желание стать опекунами.

3.2.5. Заключение о возможности гражданина быть опекуном действительно в течение 2 лет со дня его выдачи и является основанием для обращения гражданина, выразившего желание стать опекуном, в установленном законом порядке, в Отдел опеки и попечительства по месту своего жительства, а так же в другой орган опеки и попечительства по своему выбору или в государственный банк данных о детях, оставшихся без попечения родителей.

3.2.6. При представлении гражданином, выразившим желание стать опекуном, новых сведений о себе Отдел опеки и попечительства вносит соответствующие изменения в заключение о возможности гражданина быть опекуном и журнал учета граждан, выразивших желание стать опекунами.

3.6. Подача заявления и документов в электронном виде

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

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

- в случае наличия оснований для отказа в приеме документов, указанных в подпункте 2.6. Административного регламента:

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

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

- в случае отсутствия оснований для отказа в приеме документов, указанных в пункте 2.6. Административного регламента:

- 1) регистрирует заявление и документы;

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

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

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

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

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

3) проверяет наличие оснований для отказа в приеме документов, указанных в пункте 2.6. Административного регламента.

При наличии хотя бы одного из оснований, указанных в пункте 2.6. Административного регламента, должностное лицо, ответственное за прием заявления и документов в электронной форме, в течение одного рабочего дня с момента получения заявления и документов, выполняет с использованием программного обеспечения органа, следующие действия:

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

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

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

При отсутствии оснований, указанных в пункте 2.6. Административного регламента, должностное лицо, ответственное за прием заявления и документов в электронной форме, в течение одного рабочего дня с момента получения заявления и документов выполняет с использованием программного обеспечения органа следующие действия:

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

2) отправляет уведомление о приеме заявления и документов заявителю;

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

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

4. Формы контроля предоставления государственной услуги

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

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

- контроль учета регистрации заявлений;

Документ подписан электронно-цифровой подписью:
Владелец: Дядик Владимир Владимирович ООС Совет 2015-2016
Емейл: dyadik@gov.kirovsk.ru
Должность: Глава города Кировска
Дата подписи: 07.07.2016 16:06:25

- проведение проверок соблюдения и исполнения специалистами отдела по опеке и попечительству действующего законодательства, положений настоящего Регламента.

4.4. Порядок и периодичность осуществления проверок исполнения государственной услуги.

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

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

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

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

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

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

5. ДОСУДЕБНЫЙ ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА КИРОВСКА, ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, МУНИЦИПАЛЬНЫХ СЛУЖАЩИХ

5.1. Заявители имеют право на обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

5.2. В части досудебного обжалования жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную услугу.

Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего государственную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего государственную услугу.

5.3. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, единого портала государственных и государственных услуг либо регионального портала государственных и государственных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, государственными правовыми актами для предоставления государственной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, государственными правовыми актами для предоставления государственной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, государственными правовыми актами;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, государственными правовыми актами;
- 7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.5. Обращение (жалоба) заявителей в письменной форме должно содержать следующую информацию:

- наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим государственную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не

предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, государственными правовыми актами, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

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

5.7. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, 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.

5.8. При обнаружении виновности должностного лица, специалиста, неисполнения или ненадлежащего исполнения возложенных на них обязанностей данные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности.

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

Приложение № 1

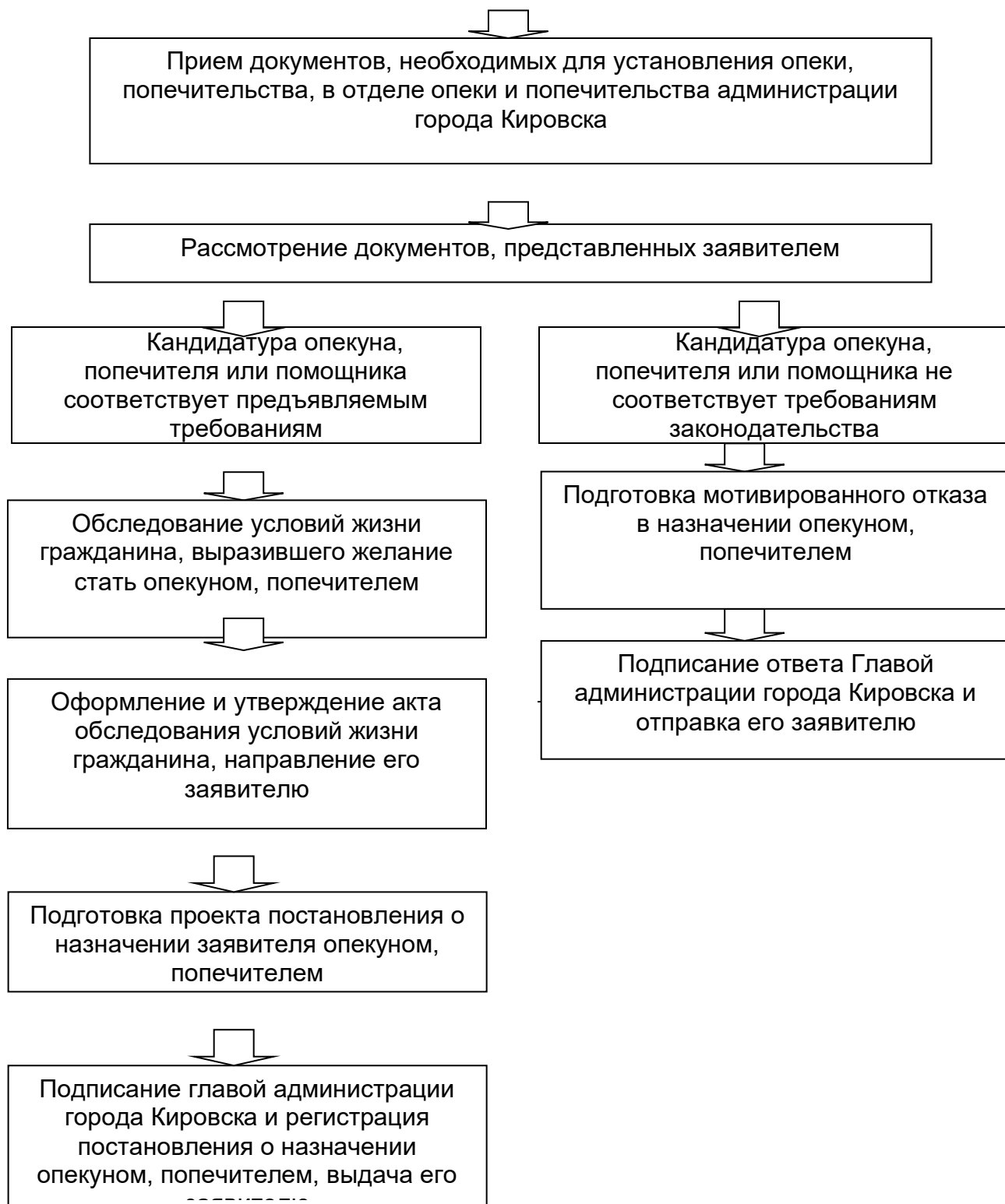
**к административному регламенту предоставления
государственной услуги "Предоставление информации,
прием документов органами опеки и попечительства
от лиц, выразивших желание установить опеку (попечительство)
над несовершеннолетними, принять детей, оставшихся
без попечения родителей, в семью на воспитание в иных
установленных семейным законодательством РФ формах"**

БЛОК – СХЕМА

**оказания государственной услуги "Предоставление
информации, прием документов органами опеки и
попечительства от лиц, выразивших желание установить
опеку (попечительство) над несовершеннолетними, принять
детей, оставшихся без попечения родителей, в семью на
воспитание в иных установленных законодательством РФ
формах"**

Информирование и консультирование физических и лиц по вопросам предоставлении государственной услуги

Документ подписан электронно-цифровой подписью:
Владелец: Дядик Владимир Владимирович ООС Совет 2015-2016
Емейл: dyadik@gov.kirovsk.ru
Должность: Глава города Кировска
Дата подписи: 07.07.2016 16:06:25



Документ подписан электронно-цифровой подписью:
Владелец: Дядик Владимир Владимирович ООС Совет 2015-2016
Емейл: dyadik@gov.kirovsk.ru
Должность: Глава города Кировска
Дата подписи: 07.07.2016 16:06:25

Приложение № 2

**к административному регламенту предоставления
государственной услуги "Предоставление информации,
прием документов органами опеки и попечительства от лиц,
выразивших желание установить опеку (попечительство) над
несовершеннолетними, принять детей, оставшихся
без попечения родителей, в семью на воспитание в иных
установленных семейным законодательством РФ формах"**

Главе администрации
города Кировска Мурманской области

**Заявление гражданина, выразившего желание стать
опекуном или попечителем либо принять детей, оставшихся
без попечения родителей, в семью на воспитание в иных
установленных семейным законодательством Российской
Федерации формах**

Я, (фамилия, имя, отчество (при наличии))

Гражданин

Документ,

удостоверяющий

тво

личность:

(когда и кем выдан)

место жительства (адрес места жительства, подтвержденный регистрацией)

место пребывания (адрес места фактического проживания)

☐ прошу выдать мне заключение о возможности быть опекуном (попечителем)

☐ прошу выдать мне заключение о возможности быть приемным родителем

☐ прошу передать мне под опеку
(попечительство)

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

☐ прошу передать мне под опеку (попечительство) на возмездной основе
(фамилия, имя, отчество (при наличии) ребенка (детей), число, месяц, год рождения)

Материальные возможности, жилищные условия, состояние здоровья и характер работы позволяют мне взять ребенка (детей) под опеку (попечительство) либо принять в семью на воспитание в иных установленных семейным законодательством Российской Федерации формах.

Дополнительно могу сообщить о себе следующее: (указывается наличие у гражданина необходимых знаний и навыков в воспитании детей, в том числе информация о наличии документов об образовании, о профессиональной деятельности, о прохождении программ подготовки кандидатов в опекуны или попечители и т.д.)

Я, (фамилия, имя, отчество (при наличии))

Документ подписан электронно-цифровой подписью:
Владелец: Дядик Владимир Владимирович ООС Совет 2015-2016
Емейл: dyadik@gov.kirovsk.ru
Должность: Глава города Кировска
Дата подписи: 07.07.2016 16:06:25

даю согласие на обработку и использование моих персональных данных,
содержащихся в настоящем заявлении и в представленных мною документах.
(подпись, дата)

Документ подписан электронно-цифровой подписью:
Владелец: Дядик Владимир Владимирович ООС Совет 2015-2016
Емейл: dyadik@gov.kirovsk.ru
Должность: Глава города Кировска
Дата подписи: 07.07.2016 16:06:25

Приложение № 3

**к административному регламенту предоставления
государственной услуги "Предоставление информации,
прием документов органами опеки и попечительства от лиц,
выразивших желание установить опеку (попечительство) над
несовершеннолетними, принять детей, оставшихся
без попечения родителей, в семью на воспитание в иных
установленных семейным законодательством РФ формах"**

**МЕДИЦИНСКОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ
по результатам освидетельствования граждан,
желающих усыновить ребенка (принять под опеку, стать
приемными родителями)**

ФИО _____
Дата рождения _____
Домашний адрес _____

Специалист	Заключение	Дата осмотра	Подпись врача и руководителя учреждения, печать
Терапевт	Выявлено/не выявлено		
Инфекционист	Выявлено/не выявлено		
Дерматовенеролог	Выявлено/не выявлено		
Фтизиатр	Выявлено/не выявлено		
Невропатолог	Выявлено/не выявлено		
Онколог	Выявлено/не выявлено		
Психиатр	Выявлено/не выявлено		
Нарколог	Выявлено/не выявлено		
ЗАКЛЮЧЕНИЕ:			

**ПЕРЕЧЕНЬ
заболеваний, служащих основанием для отказа передачи
детей в семью**

- Туберкулез (активный и хронический) всех форм локализации у больных 1,11,У групп диспансерного учета;
- Заболевания внутренних органов, нервной системы, опорно-двигательного

аппарата в стадии декомпенсации;

- Злокачественные онкологические заболевания всех локализаций;
- Наркомания, токсикомания, алкоголизм;
- Инфекционные заболевания до снятия с диспансерного учета;
- Психические заболевания, при которых больные признаны в установленном порядке недееспособными или ограниченно дееспособными;
- Все заболевания и травмы, приведшие к инвалидности 1 и 11 группы, исключающие трудоспособность.

Приложение № 4

**к административному регламенту предоставления
государственной услуги "Предоставление информации,
прием документов органами опеки и попечительства от лиц,
выразивших желание установить опеку (попечительство)
над несовершеннолетними, принять детей, оставшихся
без попечения родителей, в семью на воспитание в иных
установленных семейным законодательством РФ формах"**

Утверждена
Приказом Министерства
образования и науки
Российской Федерации
от 14 сентября 2009 г. N 334

Форма

Бланк органа опеки и
попечительства

Дата составления акта

**Акт обследования условий жизни гражданина, выразившего
желание стать опекуном или попечителем несовершеннолетнего
гражданина либо принять детей, оставшихся без попечения
родителей, в семью на воспитание в иных установленных
семейным законодательством Российской Федерации формах**

Дата обследования "___" _____ 20__ г.

Фамилия, имя, отчество (при наличии), должность лица, проводившего
обследование

Проводилось обследование условий жизни (фамилия, имя, отчество (при
наличии), дата рождения)

документ, удостоверяющий личность:

(когда и кем выдан)

место жительства (адрес места жительства, подтвержденный регистрацией)

место пребывания (адрес места фактического проживания и проведения
обследования)

Документ подписан электронно-цифровой подписью:
Владелец: Дядик Владимир Владимирович ООС Совет 2015-2016
Емейл: dyadik@gov.kirovsk.ru
Должность: Глава города Кировска
Дата подписи: 07.07.2016 16:06:25

Образование

Профессиональная деятельность (место работы с указанием адреса, занимаемой должности, рабочего телефона)

Жилая площадь, на которой проживает

Фамилия, имя, отчество (при наличии)

составляет _____ кв. м, состоит из _____ комнат, размер

каждой комнаты: _____ кв. м, _____ кв. м, _____ кв. м. на _____

этаже в _____ этажном доме.

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

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

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

Наличие для ребенка отдельной комнаты, уголка, места для сна, игр, занятий

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

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

Отношения, сложившиеся между членами семьи гражданина (характер взаимоотношений между членами семьи, особенности общения с детьми, детей между собой и т.д.)

Личные качества гражданина (особенности характера, общая культура, наличие опыта общения с детьми и т.д.)

Мотивы гражданина для принятия несовершеннолетнего в семью

Дополнительные данные обследования

Условия жизни гражданина, выразившего желание стать опекуном или попечителем несовершеннолетнего гражданина либо принять детей, оставшихся без попечения родителей, в семью на воспитание в иных установленных семейным законодательством Российской Федерации формах (удовлетворительные/неудовлетворительные с указанием конкретных обстоятельств)

Подпись лица, проводившего обследование
(руководитель органа опеки и (подпись) (Ф.И.О.)
попечительства)

М.П.

Приложение № 5

**к административному регламенту предоставления
государственной услуги "Предоставление информации,
прием документов органами опеки и попечительства от лиц,
выразивших желание установить опеку (попечительство) над
несовершеннолетними, принять детей, оставшихся
без попечения родителей, в семью на воспитание в иных
установленных семейным законодательством РФ формах"**

**Заключение
органа опеки и попечительства, выданное по месту
жительства гражданина, о возможности гражданина быть
опекуном (попечителем) или приемным родителем**

Ф.И.О. (полностью)

Дата рождения:

Ф.И.О. (полностью)

Дата рождения:

Адрес (место жительства, индекс)

Характеристика семьи (состав, длительность брака (при наличии повторного брака указать наличие детей от предыдущего брака), опыт общения с детьми, взаимоотношения между членами семьи, наличие близких родственников и их отношение к принятию в семью ребенка, характерологические особенности кандидатов в опекуны (попечители)

Образование и профессиональная деятельность

Характеристика состояния здоровья (общее состояние здоровья, отсутствие заболеваний, препятствующих принятию в семью ребенка)

Материальное положение (имущество, размер заработной платы, иные виды доходов, соотношение размера дохода с прожиточным минимумом, установленным в регионе)

Мотивы для приема ребенка на воспитание в семью

Пожелания граждан по кандидатуре ребенка (пол, возраст, особенности характера, внешности, согласие кандидатов в опекуны принять в семью ребенка, имеющего отклонения в развитии)

Заключение о возможности/невозможности граждан

(Ф.И.О. заявителя(ей)) быть кандидатом(ами) в опекуны (попечители):

должность, Ф.И.О. дата, подпись

М.П.

Приложение № 6

**к административному регламенту
предоставления государственной услуги
«Предоставление информации, прием документов органами
опеки и попечительства от лиц, выразивших желание установить
опеку (попечительство) над несовершеннолетними, принять детей,**

Документ подписан электронно-цифровой подписью:
Владелец: Дядик Владимир Владимирович ООС Совет 2015-2016
Емейл: dyadik@gov.kirovsk.ru
Должность: Глава города Кировска
Дата подписи: 07.07.2016 16:06:25

оставшихся без попечения родителей, в семью на воспитание в иных установленных семейным законодательством РФ формах»

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