

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДЕПАРТАМЕНТОМ СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ  
ТЮМЕНСКОЙ  
ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО НАЗНАЧЕНИЮ И ВЫПЛАТЕ  
ЕДИНОВРЕМЕННОГО, ЕЖЕМЕСЯЧНОГО ПОСОБИЯ НА СОДЕРЖАНИЕ  
ДЕТЕЙ-СИРОТ, ДЕТЕЙ, ОСТАВШИХСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ,  
ВОСПИТЫВАЮЩИХСЯ В СЕМЬЯХ ГРАЖДАН, ВЫПЛАТЕ  
ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ  
ОПЕКУНАМ (ПОПЕЧИТЕЛЯМ), ПРИЕМНЫМ РОДИТЕЛЯМ,  
ПАТРОНАТНЫМ ВОСПИТАТЕЛЯМ  
(в ред. Распоряжения от 31.05.2019 №10-р)**

**I. Общие положения**

**Предмет регулирования регламента**

1. Административный регламент предоставления Департаментом социального развития Тюменской области государственной услуги по назначению и выплате единовременного, ежемесячного пособия на содержание детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, воспитывающихся в семьях граждан, выплате вознаграждения опекунам (попечителям), приемным родителям, патронатным воспитателям (далее - Регламент) определяет стандарты, сроки и последовательность административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, осуществляемых Департаментом социального развития Тюменской области при предоставлении государственной услуги по назначению и выплате единовременного, ежемесячного пособия на содержание детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, воспитывающихся в семьях граждан, выплате вознаграждения опекунам (попечителям), приемным родителям, патронатным воспитателям.

**Круг заявителей**

2. Заявителями на получение государственной услуги (далее - заявители) в части назначения и выплаты единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства, постоянно проживающие в Тюменской области, а также беженцы, принявшие на воспитание в свою семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

Заявителями в части назначения и выплаты ежемесячного пособия на содержание детей-

сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, воспитывающихся в семьях граждан, выплате вознаграждения опекунам (попечителям), приемным родителям, патронатным воспитателям являются граждане Российской Федерации, проживающие в Тюменской области, являющиеся опекунами (попечителями), в том числе временно назначенными опекунами или попечителями, приемными родителями, патронатными воспитателями.

## **Справочная информация**

3. Местонахождение, график работы, контактная информация Департамента социального развития Тюменской области (далее - Департамент), территориальных управлений социальной защиты населения, в том числе отделов социальной защиты населения, государственных и муниципальных автономных учреждений социального обслуживания населения Тюменской области (далее - учреждение), размещены на Официальном портале органов государственной власти Тюменской области [www.admtyuumen.ru](http://www.admtyuumen.ru) на странице Департамента в разделе «Услуги и функции» (<https://soc.admtyuumen.ru/OIGV/dsrto/services/more.htm?id=11570761@cmsArticle>) и в электронном региональном реестре государственных услуг в соответствии с постановлением Правительства Тюменской области от 30.05.2011 № 173-п «О порядке формирования и ведения электронных региональных реестров государственных и муниципальных услуг (функций) Тюменской области. Местонахождение, график работы, контактная информация многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ) размещены на Портале центров "Мои Документы" Тюменской области <https://mfcto.ru/>.

## **II. Стандарт предоставления государственной услуги**

### **Наименование государственной услуги**

4. Назначение и выплата единовременного, ежемесячного пособия на содержание детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, воспитывающихся в семьях граждан, выплата вознаграждения опекунам (попечителям), приемным родителям, патронатным воспитателям (далее - государственная услуга).

### **Наименование органа, предоставляющего государственную услугу**

5. Предоставление государственной услуги осуществляется Департаментом социального развития Тюменской области (далее - Департамент), территориальными управлениями социальной защиты населения, в том числе отделами (секторами) по опеке, попечительству и охране прав детства (далее - управление).

Организацией, уполномоченной на организацию предоставления государственной услуги, является МФЦ.

В соответствии с пунктом 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"

Департамент, управления, МФЦ не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления исполнительными органами государственной власти государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении услуг, утвержденный постановлением Правительства Тюменской области от 23.05.2011 N 170-п "Об утверждении перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления исполнительными органами государственной власти Тюменской области государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг".

### **Описание результата предоставления государственной услуги**

6. Результатом предоставления государственной услуги является принятие решения об установлении единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью либо ежемесячного пособия на содержание детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, воспитывающихся в семьях граждан, либо вознаграждения опекунам (попечителям), приемным родителям, патронатным воспитателям и заключение договора об осуществлении опеки (попечительства), о приемной семье или о патронатном воспитании.

Результатом отказа в предоставлении государственной услуги является принятие решения об отказе в установлении единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью либо ежемесячного пособия на содержание детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, воспитывающихся в семьях граждан, либо вознаграждения опекунам (попечителям), приемным родителям, патронатным воспитателям.

**Сроки предоставления государственной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, срок приостановления предоставления государственной услуги, в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации или Тюменской области**

7. Срок принятия решения о предоставлении государственной услуги либо об отказе в ее предоставлении в части установления пособия на содержание детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, находящихся под опекой (попечительством), в приемных семьях; вознаграждения опекунам (попечителям), приемным родителям, патронатным воспитателям составляет 15 календарных дней со дня регистрации заявления о предоставлении государственной услуги.

Срок принятия решения о предоставлении государственной услуги либо об отказе в ее предоставлении в части установления единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью составляет не позднее 10 календарных дней со дня регистрации заявления о предоставлении государственной услуги.

**Нормативные правовые акты, регулирующие отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги**

8. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в

связи с предоставлением государственной услуги размещен на Официальном портале органов государственной власти Тюменской области [www.admtiyumen.ru](http://www.admtiyumen.ru) в разделе «Услуги и функции» (<https://soc.admtiyumen.ru/OIGV/dsrto/services/more.htm?id=11570761@cmsArticle>) и в электронном региональном реестре государственных услуг в соответствии с постановлением Правительства Тюменской области от 30.05.2011 № 173-п «О порядке формирования и ведения электронных региональных реестров государственных и муниципальных услуг (функций) Тюменской области.

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых  
в соответствии с нормативными правовыми актами  
для предоставления государственной услуги и услуг, которые  
являются необходимыми и обязательными для предоставления  
государственной услуги, подлежащих представлению заявителем**

9. Заявление о предоставлении государственной услуги форма которого предусмотрена в приложениях N 1,2,3 к Регламенту и необходимые документы подаются в управление по месту жительства (пребывания, фактического проживания) заявителя лично или посредством почтовой связи либо в электронной форме через "Личный кабинет" на Портале услуг в Тюменской области ([www.uslugi.admtiyumen.ru](http://www.uslugi.admtiyumen.ru)), на "Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)" ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) (далее - федеральный и региональный порталы), с подписанием его электронной подписью в соответствии с требованиями Постановления Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 N 634 "О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг" и иных нормативных правовых актов.

Заявителям обеспечивается возможность копирования форм заявлений о предоставлении государственной услуги на федеральном и региональном порталах.

10. Заявление о предоставлении государственной услуги может быть подано через МФЦ.

11. С заявлением о предоставлении государственной услуги в обязательном порядке предоставляются:

а) копия документа с указанием реквизитов отдельного номинального счета, открытого в кредитной организации, и реквизитов кредитной организации (копия договора об открытии отдельного номинального счета; либо банковские реквизиты клиента, выданные кредитной организацией) или копия документа с указанием реквизитов счета ребенка, открытого в кредитной организации, и реквизитов кредитной организации (копия договора об открытии счета или счета банковской карты; либо банковские реквизиты клиента, выданные кредитной организацией) - в случае если несовершеннолетним в возрасте от 14 до 18 лет открыт личный счет в кредитной организации, в случае обращения заявителя за назначением и выплатой ежемесячного пособия на содержание детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, воспитывающихся в семьях граждан;

б) документы, подтверждающие родственные отношения детей (для лиц, усыновивших братьев и (или) сестер), в случае отсутствия в решении суда об усыновлении информации о наличии родства между усыновленными детьми для получения единовременного пособия усыновителям), в случае обращения заявителя за назначением и выплатой единовременного пособия при усыновлении, установлении опеки (попечительства), передаче ребенка в приемную семью;

в) акт органа опеки и попечительства (приказ) о назначении опекуна (попечителя) или приемного родителя или патронатного воспитателя, за исключением акта, выданного

органом опеки и попечительства Тюменской области в случае обращения заявителя за назначением и выплатой ежемесячного пособия на содержание детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, воспитывающихся в семьях граждан, вознаграждения опекунам (попечителям), приемным родителям, патронатным воспитателям;

г) копия вступившего в законную силу решения суда об усыновлении либо выписка из решения органа опеки и попечительства об установлении над ребенком опеки (попечительства), в том числе по договору о приемной семье в случае обращения заявителя за назначением и выплатой единовременного пособия при усыновлении, установлении опеки (попечительства), передаче ребенка в приемную семью;

д) справка, подтверждающая факт установления инвалидности, - для лиц, усыновивших ребенка-инвалида;

е) копия документа с указанием реквизитов счета заявителя, открытого в кредитной организации, и реквизитов кредитной организации, в случае если заявителем выбран способ осуществления выплаты через кредитную организацию (копия договора об открытии счета или счета банковской карты; либо банковские реквизиты клиента, выданные кредитной организацией; либо копия первой страницы сберегательной книжки), в случае обращения заявителя за назначением и выплатой единовременного пособия при передаче ребенка в семью, вознаграждения опекунам (попечителям), приемным родителям, патронатным воспитателям;

ж) документы о доходах заявителя за 12 последних календарных месяцев, предшествующих месяцу подачи заявления (за исключением доходов, получаемых в виде пенсии и (или) иных выплат в органах, осуществляющих пенсионное обеспечение; мер социальной поддержки, получаемых в органах социальной защиты населения; пособий по безработице, получаемых в территориальных центрах занятости населения Тюменской области) в случае обращения заявителя за назначением и выплатой вознаграждения опекунам (попечителям), приемным родителям.

Если заявитель не имеет возможности подтвердить документально какие-либо виды доходов, за исключением доходов от трудовой и индивидуальной предпринимательской деятельности, доходов в связи с обучением в образовательных организациях в виде стипендии и (или) иных выплат, он может самостоятельно их декларировать в заявлении. При отсутствии у опекуна, попечителя, приемного родителя доходов дополнительно представляется трудовая книжка неработающего заявителя.

В случае отсутствия трудовой книжки в заявлении о назначении доплаты указываются сведения о том, что заявитель нигде не работал и не работает по трудовому договору, не осуществляет деятельность в качестве индивидуального предпринимателя, адвоката, нотариуса, занимающегося частной практикой, не относится к иным физическим лицам, профессиональная деятельность которых в соответствии с федеральными законами подлежит государственной регистрации и (или) лицензированию.

При личном приеме, для установления личности лица предъявляется паспорт или иной документ, удостоверяющий его личность. После установления личности лица документы, указанные в настоящем пункте, подлежат возврату.

Документы, указанные в настоящем пункте Регламента, представляемые при личном приеме, могут быть представлены как в подлинниках (в случае их утраты - в виде дубликатов), так и в копиях. Копии документов представляются вместе с оригиналами для удостоверения их идентичности (о чем делается отметка должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию заявления и документов).

При представлении на личном приеме подлинников (дубликатов) документов должностное лицо управления осуществляет снятие с них копий и проставление отметки об их заверении. Подлинники (дубликаты) представленных документов возвращаются

заявителю.

При представлении на личном приеме копий документов (за исключением документа, указанного в подпункте «в» настоящего пункта Регламента, предоставляемого в подлиннике), одновременно должны быть представлены подлинники (дубликаты) этих документов (за исключением заверенных в установленном законом порядке) для удостоверения их идентичности (о чем делается отметка должностным лицом управления, работником МФЦ). После установления соответствия копий документов подлинникам (дубликатам) документов подлинники (дубликаты) документов возвращаются заявителю (за исключением, документа, указанного в подпункте «в» настоящего пункта Регламента).

По желанию заявителя верность копий документов, представляемых с заявлением лично или направляемых по почте, может быть заверена в установленном законом порядке.

К заявлению, направляемому по почте, прилагаются копии документов, а также могут быть приложены копии документов, указанных в пункте 12 Регламента. Подлинники документов, указанных в пунктах 11 и 12 Регламента по почте не направляются.

В случае подачи заявления в электронной форме с использованием федерального или регионального портала по желанию заявителя могут быть приложены документы, указанные в пунктах 11 и (или) 12 настоящего Регламента, в виде электронных документов, подписанных электронной подписью в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Если документы в виде электронных документов не приложены, они предоставляются заявителем при личном обращении в управление в срок, указанный в уведомлении о регистрации заявления.

Запрещается требовать от заявителя представления:

документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тюменской области находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Закона об организации предоставления государственных и муниципальных услуг.

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых  
в соответствии с нормативными правовыми актами  
для предоставления государственной услуги, которые находятся  
в распоряжении государственных органов, органов местного  
самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении  
государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель  
вправе представить**

12. Документы, сведения о которых запрашиваются в рамках межведомственного взаимодействия, и которые заявитель вправе представить по собственной инициативе:

а) справка об инвалидности ребенка (при наличии инвалидности) (для получения единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью, вознаграждения

- опекунам (попечителям), приемным родителям, патронатным воспитателям);
- б) справка о наличии заболеваемости ребенка, выданная медицинской организацией (при наличии заболевания ребенка) (для получения вознаграждения опекунам (попечителям), приемным родителям, патронатным воспитателям);
- в) справка медико-психолого-педагогической службы, выданная Департаментом образования и науки Тюменской области (при наличии ограничения возможности здоровья ребенка) (для получения вознаграждения опекунам (попечителям), приемным родителям, патронатным воспитателям);
- г) копия документа о регистрации по месту жительства (по месту пребывания);
- д) акт органа опеки и попечительства Тюменской области о назначении опекуна (попечителя) или приемного родителя или патронатного воспитателя (для получения единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью, вознаграждения опекунам (попечителям), приемным родителям, патронатным воспитателям);
- е) документы о доходах, получаемых в виде пенсии и (или) иных выплат в органах, осуществляющих пенсионное обеспечение; мер социальной поддержки, получаемых в органах социальной защиты населения; пособий по безработице, получаемых в территориальных центрах занятости населения Тюменской области за 12 последних календарных месяцев, предшествующих месяцу подачи заявления.

13. В соответствии с частью 4 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" в целях предоставления персональных данных заявителя, имеющих в распоряжении органов или организаций, в орган, предоставляющий государственную услугу, на основании межведомственных запросов для предоставления государственной услуги по запросу заявителя, а также для обработки персональных данных при регистрации субъекта персональных данных на едином портале государственных и муниципальных услуг и на Портале услуг в Тюменской области не требуется получение согласия заявителя как субъекта персональных данных в соответствии с требованиями статьи 6 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных".

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

14. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

**Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги**

15. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

16. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

- а) несоответствие категории гражданина, подавшего заявление, требованиям к заявителям, указанным в пункте 2 Регламента;
- б) непредставление или неполное представление документов, указанных в пункте 11 Регламента;
- в) в случаях назначения опекунов (попечителей) по заявлениям родителей несовершеннолетних граждан либо по заявлениям самих несовершеннолетних граждан, поданным в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 24.04.2008 N 48-ФЗ "Об опеке и попечительстве";
- г) представление заявителем неполных и (или) недостоверных сведений. Под неполными сведениями понимается частичное непредоставление сведений, имеющих значение для

определения права на пособие (за исключением сведений, указанных в строках (графах) приложений N 1,2,3 к Регламенту, с альтернативным заполнением информации при отсутствии условий и случаев, которые предусмотрены в пояснениях к таким строкам (графам)). Под недостоверными сведениями понимается наличие в содержании представленных документов информации, не соответствующей действительности;

д) предоставление заявления по истечении 6 месяцев со дня принятия органом опеки и попечительства акта о назначении заявителя опекуном (попечителем) или приемным родителем либо со дня вступления в законную силу решения суда об установлении усыновления (удочерения) (в случае обращения за получением единовременного пособия при устройстве ребенка в семью);

е) назначение заявителя опекуном (попечителем) на безвозмездной основе.

**Способы, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги**

17. Государственная пошлина за предоставление государственной услуги не взимается.

**Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги и способы, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги**

18. При предоставлении государственной услуги оказание иных услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, а также участие иных организаций в предоставлении государственной услуги не требуется.

19. Плата за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, не взимается.

**Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг**

20. Срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, а также при получении результата предоставления государственной услуги на личном приеме не должен превышать 15 минут.

**Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги**

21. Регистрация заявления о предоставлении государственной услуги, поданного лично или поступившего по почте в управление, либо поданного через МФЦ, осуществляется в день его поступления.

Днем поступления заявления при личном обращении в управление либо МФЦ считается день подачи заявления о предоставлении государственной услуги.

Днем поступления заявления, направленного по почте, считается день поступления в управление заявления о предоставлении государственной услуги.

Регистрация заявления о предоставлении государственной услуги, поступившего в форме



электронного документа с использованием федерального или регионального портала осуществляется в течение 1 рабочего дня со дня его получения управлением. В "Личный кабинет" заявителя на федеральном или региональном портале, направляется уведомление о регистрации заявления.

**Требования к помещениям, в которых предоставляется  
государственная услуга, услуга, предоставляемая  
организацией, участвующей в предоставлении государственной  
услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению  
и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной  
информации о порядке предоставления таких услуг, в том числе  
к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов  
в соответствии с законодательством Российской Федерации о  
социальной защите инвалидов**

22. Информация о графике (режиме) работы Департамента, управлений, МФЦ размещается при входе в здание, в котором они осуществляют свою деятельность.

23. Прием документов в управлениях осуществляется в специально оборудованных помещениях или отведенных для этого кабинетах.

Рабочее место должностного лица управления должно быть оборудовано персональным компьютером с доступом к информационным ресурсам. Должностные лица управления на рабочих местах обеспечиваются табличками с указанием фамилии, имени, отчества (отчество указывается при его наличии) и занимаемой должности.

24. В помещениях для приема заявителей в управлениях оборудуются информационные стенды (информационные уголки), которые размещаются в удобных для граждан местах и содержат Регламент с приложениями и образец заполнения заявления.

Визуальная и текстовая информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на информационном стенде (информационном уголке) в помещении для ожидания и приема граждан, мультимедийная информация размещается на странице Департамента Официального портала органов государственной власти Тюменской области [www.admtuyumen.ru](http://www.admtuyumen.ru).

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

25. Помещения для приема заявителей должны соответствовать комфортным для граждан условиям и оптимальным условиям работы должностных лиц управления и должны обеспечивать:

- комфортное расположение заявителя и должностного лица управления;
- возможность и удобство оформления заявителем письменного обращения.

26. Обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности объектов, в которых предоставляется государственная услуга, в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- а) возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;
- б) возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников объекта, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;
- в) возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в

объект, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников объекта;

г) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории объекта;

д) содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

е) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне с учетом рекомендаций Всероссийского общества слепых;

ж) обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденном приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации;

з) размещение помещений, в которых предоставляется услуга, преимущественно на нижних этажах зданий;

и) выделение на стоянке (остановке) транспортных средств не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, а также инвалидами III группы в порядке, установленном Правительством РФ, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов. На указанных транспортных средствах устанавливаются опознавательные знаки "Инвалид";

к) представление бесплатно в доступной форме с учетом стойких расстройств функций организма инвалидов информации об их правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и условиях доступности их предоставления.

Обеспечивается создание следующих условий доступности государственной услуги:

а) оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

б) предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

в) оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

г) включение условий доступности предоставляемых социальных услуг, необходимых инвалиду с учетом ограничений жизнедеятельности, в индивидуальную программу предоставления социальных услуг, разрабатываемую по форме, утвержденной приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации;

д) другие условия доступности государственной услуги, предусмотренные нормативными и правовыми актами.

27. Места ожидания предоставления государственной услуги оборудуются стульями, кресельными секциями или скамейками (банкетками).

28. Прием заявителей при предоставлении государственной услуги осуществляется согласно графику (режиму) работы (в рабочие дни), кроме выходных и праздничных дней, в течение рабочего времени.

29. Руководитель (начальник отдела (заведующий сектором) управления в случае необходимости (при большом количестве заявителей, ожидающих личного приема)

принимает решение о продлении времени приема заявителей при их обращении лично.

### **Показатели доступности и качества государственной услуги**

30. Показателями доступности и качества оказания государственной услуги являются:

- удовлетворенность заявителей качеством государственной услуги;
- полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме;
- наглядность форм размещаемой информации о порядке предоставления государственной услуги;
- соблюдение сроков предоставления государственной услуги и сроков выполнения административных процедур при предоставлении государственной услуги;
- отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей по результатам предоставления государственной услуги;
- возможность подачи заявления и документов через МФЦ;
- предоставление возможности подачи заявления о предоставлении государственной услуги и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в форме электронного документа;
- предоставление возможности получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги - не более одного взаимодействия, средней продолжительностью 15 минут.

### **Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, особенности предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме**

31. Заявление может быть подано через МФЦ.

Порядок взаимодействия Департамента и МФЦ при предоставлении государственной услуги регулируется соглашением о взаимодействии, заключенным между Департаментом и МФЦ.

32. Государственная услуга осуществляется по экстерриториальному принципу в любом МФЦ по выбору заявителя.

33. Заявителям обеспечивается возможность подать заявление о предоставлении государственной услуги в форме электронного документа с использованием "Личного кабинета" федерального или регионального портала путем заполнения специальной интерактивной формы (с предоставлением возможности автоматической идентификации (нумерации) обращений; однозначной и конфиденциальной доставки промежуточных сообщений и ответа заявителю в электронном виде).

В случае подачи заявления в форме электронного документа с использованием федерального или регионального портала используется простая электронная подпись.

При направлении заявления с использованием федерального или регионального портала обеспечивается возможность направления заявителю через «Личный кабинет» федерального или регионального портала следующих уведомлений:

- о регистрации заявления;
- о принятии заявления к рассмотрению (с указанием времени и места, в которые заявитель может представить документы, необходимые для предоставления услуги и которые он должен предоставлять в обязательном порядке в соответствии с законодательством);
- о получении либо о непредставлении (несвоевременном представлении) сведений, находящихся в распоряжении органов государственной власти и органов местного самоуправления и организаций;
- о результате предоставления государственной услуги.

Обеспечивается возможность осуществления заявителем мониторинга хода предоставления государственной услуги путем смены статусов, получения уведомлений в "Личном кабинете" федерального или регионального портала.

После отправки с федерального или регионального порталов заявление получает статус "Отправлено в ведомство". Если в процессе отправки возникли технические проблемы, заявление получает статус "Ошибка отправки в ведомство". В этом случае отправку необходимо повторить.

После того, как заявление получено управлением и должностное лицо, назначенное исполнителем по обращению, приступило к его обработке, заявление получает статусы "Принято ведомством" или "В обработке".

После ознакомления с содержанием обращения за услугой должностное лицо формирует межведомственные запросы для получения документов и информации, необходимых для принятия решения. На этом этапе работы заявление получает статусы: "Промежуточные результаты от ведомства" либо "На рассмотрении".

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

#### **Состав административных процедур по предоставлению государственной услуги**

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

- а) прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги и прилагаемых к нему документов;
- б) рассмотрение заявления и представленных документов для установления права заявителя на получение государственной услуги и принятие решения о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги;
- в) уведомление заявителя о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги;
- г) предоставление государственной услуги путем осуществления действий,

предусмотренных пунктом 6 Регламента.

## **Последовательность выполнения административных процедур при предоставлении государственной услуги**

### **Прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги и прилагаемых к нему документов**

35. Основанием для начала административной процедуры является поступление в управление, МФЦ заявления о предоставлении государственной услуги.

36. Заявление о предоставлении государственной услуги и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, могут быть представлены заявителем:

а) при личном приеме (в управления, МФЦ);

б) по почте (за исключением МФЦ);

в) в форме электронного документа с использованием федерального или регионального портала.

37. В ходе личного приема должностное лицо управления, работник МФЦ обязаны:

- осуществить прием заявления о предоставлении государственной услуги и документов, представленных заявителем;

- проверить полноту и правильность заполнения заявления и наличие документов, необходимых для предоставления государственной услуги, согласно перечню, указанному в пунктах 11 и 12 Регламента, а также проверить поступившее заявление на повторность (кроме работника МФЦ);

- осуществить снятие копий с оригиналов представленных документов или сверку представленных копий и оригиналов документов. На копиях делается отметка об их заверении, подлинники документов возвращаются заявителю. Копирование документов в МФЦ осуществляется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

- обеспечить регистрацию поступивших заявления и документов;

- в случае необходимости дать разъяснения заявителю по предоставляемой государственной услуге;

- выдать расписку о приеме заявления и прилагаемых к нему документов.

Общее время приема - 15 минут.

38. В случае поступления по почте заявления о предоставлении государственной услуги и заверенных в установленном порядке копий документов, необходимых для предоставления государственной услуги в обязательном порядке, в части назначения и выплаты ежемесячного пособия на содержание детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, воспитывающихся в семьях граждан, выплате вознаграждения опекунам (попечителям), приемным родителям, патронатным воспитателям, должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов, регистрирует его в сроки, указанные в пункте 21 Регламента, и в течение одного рабочего дня со дня регистрации уведомляет заявителя в письменной форме путем почтового отправления или путем направления электронного сообщения на электронный адрес, указанный в заявлении, о регистрации его заявления и поступивших документов.

В случае поступления по почте заявления о предоставлении государственной услуги и заверенных в установленном порядке копий документов, необходимых для предоставления государственной услуги в обязательном порядке, в части назначения и

выплаты единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью, должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов, регистрирует его в сроки, указанные в пункте 21 Регламента, и в течение пяти рабочих дней со дня регистрации уведомляет заявителя в письменной форме путем почтового отправления или путем направления электронного сообщения на электронный адрес, указанный в заявлении, о регистрации его заявления и поступивших документов.

39. При поступлении заявления в форме электронного документа с использованием федерального или регионального портала должностное лицо управления в сроки, указанные в пункте 21 Регламента, регистрирует заявление в соответствующем журнале регистрации в течение одного рабочего дня со дня регистрации заявления и направляет заявителю уведомление о приеме заявления в "Личный кабинет" федерального или регионального портала.

Уведомление о регистрации заявления должно содержать информацию:

- о дате регистрации и регистрационном номере заявления;
- о необходимости предоставления документов, указанных в пункте 11 Регламента, если к заявлению о предоставлении государственной услуги не приложены электронные документы, подписанные электронной подписью в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- о дате, времени и месте личного приема (при необходимости);
- о должностном лице, ответственном за прием и регистрацию документов (ф.и.о., должность, контактный телефон);
- о сроках рассмотрения заявления;
- предупреждение об отказе в предоставлении государственной услуги в случае непредоставления документов, указанных в пункте 11 Регламента (если к заявлению о предоставлении государственной услуги не приложены электронные документы, подписанные электронной подписью в порядке, установленном законодательством Российской Федерации).

Личный прием гражданина для предоставления документов, указанных в пункте 11 Регламента (если к заявлению о предоставлении государственной услуги не приложены электронные документы, подписанные электронной подписью в порядке, установленном законодательством Российской Федерации), назначается в срок не позднее 3 рабочих дней со дня направления уведомления.

40. Должностное лицо управления, ответственное за прием и регистрацию документов, вносит данные о заявителе в информационную систему социальной защиты населения Тюменской области.

Время выполнения действия - 20 минут.

**Рассмотрение заявления и представленных документов  
для установления права заявителя на получение  
государственной услуги и принятие решения о предоставлении  
или об отказе в предоставлении государственной услуги**

41. Основанием для начала административной процедуры является регистрация заявления о предоставлении государственной услуги.

42. В случае непредоставления одновременно с заявлением о предоставлении государственной услуги документов, указанных в пункте 12 Регламента, должностное лицо управления в течение:

- 5 календарных дней со дня регистрации заявления о предоставлении государственной

услуги в части назначения и выплаты ежемесячного пособия на содержание детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, воспитывающихся в семьях граждан, выплате вознаграждения опекунам (попечителям), приемным родителям, патронатным воспитателям,

- 3 календарных дней со дня регистрации заявления о предоставлении государственной услуги в части назначения и выплаты единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью

направляет, в том числе посредством системы межведомственного электронного взаимодействия СМЭВ Тюменской области, запросы о предоставлении сведений в следующие органы:

а) сведения об инвалидности ребенка - в ФКУ "ГБ МСЭ по Тюменской области" Минтруда России";

б) протокол (выписка из протокола) медико-психолого-педагогической службы - в Департаменте образования и науки Тюменской области;

в) сведения о наличии заболеваемости ребенка - медицинские организации, подведомственные Департаменту здравоохранения Тюменской области либо администрации города Тюмени;

г) сведения о регистрации по месту жительства (по месту пребывания) - в Министерстве внутренних дел Российской Федерации.

Сведения о назначении опекуна (попечителя) или приемного родителя или патронатного воспитателя запрашиваются в рамках внутриведомственного взаимодействия.

В случае поступления заявления о предоставлении государственной услуги посредством почтовой связи, если к заявлению не приложены копии паспорта или иного документа, удостоверяющего личность заявителя, заверенные в установленном законом порядке, а также в случае поступления заявления в электронной форме посредством федерального или регионального портала (кроме случаев подачи заявления о предоставлении подуслуги), должностное лицо управления запрашивает сведения, содержащиеся в указанных документах в Управлении МВД России по Тюменской области или иных соответствующих органах посредством СМЭВ Тюменской области.

Должностное лицо управления в случае если к заявлению о предоставлении государственной услуги приложены документы, указанные в подпункте «ж» пункта 11 Регламента, оформленные в произвольной форме, а также в случае наличия в них исправлений, подчисток в целях проверки их достоверности запрашивает в ГУ - Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации по Тюменской области и (или) в территориальных органах Федеральной налоговой службы посредством СМЭВ Тюменской области сведения о заработной плате или доходах, на которые начислены страховые взносы и (или) подлежащих налогообложению.

43. Межведомственные запросы в форме электронного документа подписываются усиленной квалифицированной электронной подписью.

В случае отсутствия технической возможности отправки межведомственных запросов в электронном виде межведомственные запросы направляются на бумажном носителе.

Срок подготовки и направления ответа на межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, указанных в пункте 2 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", для предоставления государственной или муниципальной услуги с использованием межведомственного информационного взаимодействия не может превышать 5 календарных дней со дня поступления межведомственного запроса.

44. Документ, полученный в качестве ответа на межведомственный запрос посредством СМЭВ Тюменской области и необходимый для предоставления государственной услуги (далее - электронный документ), подлежит включению в личное дело гражданина.

45. В случае самостоятельного представления заявителем документов, указанных в пункте 12 Регламента, а также в случае наличия сведений о данных документах в информационной системе социальной защиты населения Тюменской области, сведения о них в рамках межведомственного взаимодействия не запрашиваются.

46. В случае если к заявлению, направленному по почте в управление, не приложены или приложены не все документы, указанных в пункте 12 Регламента, должностное лицо управления возвращает заявителю заявление и приложенные к нему документы в 5-дневный срок с даты получения (регистрации) заявления и приложенные к нему документы.

47. Должностное лицо управления:

- в течение 5 календарных дней со дня поступления полного комплекта документов (содержащихся в них сведений), необходимых для предоставления государственной услуги в части назначения и выплаты ежемесячного пособия на содержание детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, воспитывающихся в семьях граждан, выплате вознаграждения опекунам (попечителям), приемным родителям, патронатным воспитателям осуществляет проверку представленных и полученных документов на предмет их соответствия действующему законодательству и готовит проект решения о предоставлении государственной услуги или об отказе в предоставлении государственной услуги;

- в течение 2 календарных дней со дня поступления полного комплекта документов (содержащихся в них сведений), необходимых для предоставления государственной услуги в части назначения и выплаты единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью осуществляет проверку представленных и полученных документов на предмет их соответствия действующему законодательству и готовит проект решения о предоставлении государственной услуги или об отказе в предоставлении государственной услуги, а в случае принятия положительного решения производит выплату заявителю.

48. Решение принимается:

а) о предоставлении государственной услуги (в форме приказа управления);

б) об отказе в предоставлении государственной услуги (в форме приказа управления).

49. Решение о предоставлении государственной услуги или об отказе в предоставлении государственной услуги в день предоставления ему проекта решения подписывается руководителем иным уполномоченным должностным лицом) управления.

50. Должностное лицо управления делает отметку в журнале регистрации о принятом решении о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги, формирует личное дело заявителя, состоящее из заявления, представленных документов (содержащихся в них сведений), решения о предоставлении государственной услуги или об отказе в предоставлении государственной услуги.

Время выполнения действия - 10 минут.

51. Общий срок выполнения административного действия, указанного в настоящем разделе, - 10 календарных дней со дня регистрации заявления о назначении и выплате единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью, поданного с приложением документов, указанных в пункте 11 Регламента, или 15 календарных дней со дня регистрации заявления о назначении и выплате пособия на содержание детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, находящихся под опекой (попечительством), в приемных семьях; вознаграждения опекунам (попечителям), приемным родителям, патронатным воспитателям, поданного с приложением документов, указанных в пункте 11 Регламента.



## **Уведомление заявителя о предоставлении государственной услуги или об отказе в предоставлении государственной услуги**

52. Основанием для начала административной процедуры является подписание решения о предоставлении государственной услуги или об отказе в предоставлении государственной услуги.

53. Должностное лицо управления в течение 3 рабочих дней со дня принятия решения о предоставлении государственной услуги готовит и направляет заявителю уведомление о предоставлении государственной услуги. В уведомлении также сообщаются (указываются) адрес, время работы управления, МФЦ. Уведомление направляется на электронный адрес в случае указания его в заявлении или на почтовый адрес, если в заявлении электронный адрес не указан. При наличии технической возможности уведомление направляется путем смс-сообщения на номер сотового телефона заявителя, в случае указания его в заявлении (в данном случае уведомления на почтовый и (или) электронный адрес не направляются).

Письменное уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги с указанием причины отказа направляется заявителю на почтовый адрес (электронный адрес), указанный в заявлении, в течение 3 рабочих дней со дня принятия соответствующего решения.

Заявитель, подавший заявление в электронной форме, информируется о принятом решении через "Личный кабинет" федерального или регионального портала в течение 1 рабочего дня со дня принятия соответствующего решения. При принятии решения об оказании услуги заявлению в "Личном кабинете" федерального или регионального порталов присваивается статус "Исполнено" или "Утверждено". Если принято решение об отказе в предоставлении услуги, заявление получает статусы: "Отказ" или "Отклонено". В случае подачи заявления в МФЦ должностное лицо управления информирует МФЦ о принятом решении о предоставлении или об отказе в предоставлении заявителю государственной услуги в электронном виде.

Общий срок выполнения административной процедуры, указанной в настоящем разделе, - 3 рабочих дня со дня принятия решения о предоставлении государственной услуги или об отказе в предоставлении государственной услуги.

## **Предоставление государственной услуги путем осуществления действий, предусмотренных пунктом 6 Регламента**

54. Основанием для начала административной процедуры является принятие решения о предоставлении государственной услуги.

55. Должностное лицо управления заключает с заявителем договор об осуществлении опеки (попечительства), либо о приемной семье, либо о патронатном воспитании, в течение 10 календарных дней со дня принятия решения о назначении опекуна (попечителя) на возмездной основе, приемного родителя, патронатного воспитателя. Примерная форма договора предусмотрены в приложении N 4 к Регламенту.

56. Выплата вознаграждения опекунам (попечителям), приемным родителям, патронатным воспитателям производится ежемесячно за текущий месяц со дня заключения договора об осуществлении опеки либо договора о приемной семье, патронатном воспитании, за исключением времени проживания опекуна (попечителя), приемного родителя за пределами Тюменской области. Выплата за месяц, в котором было

подано заявление, производится в следующем месяце.

Выплата денежных средств на содержание детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, производится ежемесячно за текущий месяц со дня назначения опекуна (попечителя), приемного родителя, патронатного воспитателя, за исключением времени проживания опекуна (попечителя), приемного родителя, патронатного воспитателя за пределами Тюменской области. Выплата за месяц, в котором было подано заявление производится в следующем месяце.

Выплата единовременное пособие при устройстве ребенка в семью осуществляется не позднее 10 календарных дней со дня поступления полного комплекта документов (содержащихся в них сведений), необходимых для предоставления государственной услуги.

57. Единовременное пособие при устройстве ребенка в семью осуществляется за счет средств федерального бюджета. Выплата ежемесячного пособия на содержание детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, воспитывающихся в семьях граждан, вознаграждение опекунам (попечителям), приемным родителям, патронатным воспитателям осуществляется за счет средств областного бюджета. Указанные средства перечисляются через организации федеральной почтовой связи либо кредитные организации, указанные получателями пособия, ежемесячно, не позднее срока, указанного в договоре об осуществлении опеки (попечительства).

#### **IV. Формы контроля за исполнением Регламента**

58. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, и принятием решений должностными лицами осуществляют руководители, ответственные за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

59. Контроль за соблюдением и исполнением положений Регламента должностными лицами управления, ответственными за предоставление государственной услуги, работниками МФЦ, уполномоченными на организацию предоставления государственной услуги, осуществляется руководителем соответствующего структурного подразделения Департамента, начальником управления, руководителем МФЦ.

60. В целях осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги Департаментом проводятся плановые и внеплановые проверки. Плановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются Департаментом один раз в три года в соответствии с планом проведения проверок. Также проводятся внеплановые проверки в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений, по поручению правоохранительных или иных органов и организаций, а также по конкретному обращению заявителя.

#### **V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, МФЦ, а также их должностных лиц, государственных служащих, работников**

61. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги (на любом этапе), действия (бездействие) должностных лиц,

государственных служащих, работников Департамента, управлений, МФЦ в досудебном (внесудебном) порядке.

62. 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 Департаментом, управлением государственной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тюменской области для предоставления государственной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тюменской области для предоставления государственной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении Департаментом, управлением государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тюменской области в отношении Департамента, управления;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тюменской области;
- 7) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;
- 8) приостановление Департаментом, управлением предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Тюменской области в отношении Департамента, управления.

63. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме. Соответствующая жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте, или подана через МФЦ, либо в электронном виде посредством:

а) портала системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими, интегрированного с федеральной государственной информационной системой "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" и Порталом услуг Тюменской области;

б) Официального портала органов государственной власти Тюменской области.

Жалоба подается Первому заместителю Губернатора Тюменской области на решения Департамента, в Департамент на решение руководителя управления, руководителю управления на действие (бездействие) должностного лица управления, заместителю Губернатора Тюменской области, руководителю Аппарата Губернатора Тюменской области на действие (бездействие) руководителя МФЦ, руководителю МФЦ на действие (бездействие) работников МФЦ.

64. Жалоба регистрируется в Департаменте не позднее следующего рабочего дня со дня ее

поступления и передается в день руководителю Департамента, руководителю управления или уполномоченному им должностному лицу.

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

Регистрация и рассмотрение жалобы в МФЦ осуществляется в соответствии с положениями действующего законодательства, в том числе Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также актами МФЦ.

65. При поступлении в МФЦ жалобы на нарушение Департаментом, управлениями порядка предоставления государственной услуги, жалоба регистрируется в МФЦ не позднее следующего рабочего дня со дня поступления и в срок не позднее одного рабочего дня со дня регистрации направляется в Департамент, с одновременным уведомлением заявителя, направившего жалобу, о ее переадресации.

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

При поступлении в Департамент, управление жалобы на действия МФЦ, жалоба регистрируется в Департаменте, управлении не позднее следующего рабочего дня со дня поступления и в срок не позднее одного рабочего дня со дня регистрации направляется в МФЦ, с одновременным уведомлением заявителя, направившего жалобу, о ее переадресации.

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

66. Жалоба должна содержать:

1) наименование Департамента, управления, предоставляющего государственную услугу, либо имя должностного лица или государственного служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Департамента, управления, предоставляющего государственную услугу, должностного лица, либо государственного служащего, МФЦ, работника МФЦ;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Департамента, управления, предоставляющего государственную услугу, должностного лица, либо государственного служащего, МФЦ, работника МФЦ.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

67. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы предоставляется заявителям должностными лицами Департамента, управления по телефону и на личном приеме, а также размещается на странице Департамента Официального портала органов государственной власти Тюменской области [www.admtuumen.ru](http://www.admtuumen.ru), на федеральном и региональном порталах.

68. Поступившая жалоба подлежит рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", постановлением Правительства Тюменской области от 07.03.2012 N 68-п "О порядке подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления

государственных услуг исполнительными органами государственной власти Тюменской области, МФЦ (его филиалами), должностными лицами, государственными служащими исполнительных органов государственной власти Тюменской области, предоставляющих государственные услуги, и работниками МФЦ" должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Департамента, управления, предоставляющего государственную услугу, МФЦ в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

69. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- 1) об удовлетворении жалобы;
- 2) об отказе в удовлетворении жалобы.

70. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 69 настоящего Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

71. В случае выявления документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица Департамента, управления при отказе в предоставлении государственной услуги, об этом в письменном виде за подписью руководителя Департамента, управления уведомляется заявитель, а также ему приносятся извинения за доставленные неудобства.

72. Информация, указанная в данном разделе, размещена в электронном региональном реестре государственных услуг в соответствии с постановлением Правительства Тюменской области от 30.05.2011 N 173-п "О порядке формирования и ведения электронных региональных реестров государственных и муниципальных услуг (функций) Тюменской области".