



## ГУБЕРНАТОР ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

21.05.2019

№ 39-пг

г. Тверь

#### **О внесении изменений в постановление Губернатора Тверской области от 20.01.2015 № 4-пг**

1. Внести в постановление Губернатора Тверской области от 20.01.2015 № 4-пг «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Назначение и выплата единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью» (далее – Постановление) следующие изменения:

1) в преамбуле Постановления:

слова «, постановлением Администрации Тверской области от 13.12.2010 № 612-па «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций, предоставления государственных услуг» исключить;

слова «населения Тверской области» постановляю:» заменить словами «населения Тверской области», постановлением Правительства Тверской области от 25.12.2018 № 399-пп «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг» постановляю:»;

2) пункт 3 Постановления изложить в следующей редакции:

«3. Министерству обеспечить:

а) внедрение Административного регламента;

б) приведение должностных регламентов и должностных инструкций сотрудников Министерства и государственных казенных учреждений Тверской области – центров социальной поддержки населения, участвующих

в предоставлении государственной услуги, в соответствии с Административным регламентом;

в) размещение Административного регламента на сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и внесение сведений об Административном регламенте в государственную информационную систему Тверской области «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Тверской области.»;

3) пункты 4, 5 Постановления признать утратившими силу;

4) в пункте 6 Постановления слова «и универсальной электронной карты» исключить;

5) в административном регламенте предоставления государственной услуги «Назначение и выплата единовременного пособия при передаче ребенка на воспитание в семью», утвержденном Постановлением (далее - Административный регламент):

по тексту Административного регламента:

слова «ТОСЗН» заменить словами «ГКУ»;

слова «начальник», «Начальник» в соответствующих числах и падежах заменить словами «директор», «Директор» в соответствующих числах и падежах;

в разделе I Административного регламента:

подпункт «б» пункта 3 подраздела II после слов «органах внутренних дел,» дополнить словами «войсках национальной гвардии»;

в подразделе III:

в пункте 5:

в абзаце первом слова «территориальных отделах социальной защиты населения Тверской области (далее – ТОСЗН)» заменить словами «государственных казенных учреждениях Тверской области – центрах социальной поддержки населения (далее – ГКУ, органы, предоставляющие государственную услугу)»;

абзац второй изложить в следующей редакции:

«Министерство обеспечивает размещение и актуализацию сведений о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресах электронной почты Министерства, ГКУ, филиалов ГАУ «МФЦ», адресах сайтов Министерства и ГАУ «МФЦ» (далее – справочная информация) в государственной информационной системе Тверской области «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Тверской области» (далее – региональный Реестр) и на сайте Министерства.»;

пункт 7 дополнить абзацем тринадцатым следующего содержания:

«Информация, указанная в настоящем пункте, предоставляется заявителям бесплатно.»;

в пункте 8 слова «(приложение 1 к Административному регламенту)» исключить;

в пункте 9 слова «контактную информацию, указанную в приложении 1 к Административному регламенту» заменить словами «справочную информацию»;

подпункт «и» пункта 14 изложить в следующей редакции:

«и) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, их должностных лиц, сотрудников, ГАУ «МФЦ», сотрудников ГАУ «МФЦ»»;

пункт 16 изложить в следующей редакции:

«16. На Едином портале размещается следующая информация:

- а) наименование государственной услуги;
- б) уникальный реестровый номер государственной услуги и дата размещения сведений о ней в региональном Реестре;
- в) наименование Министерства;
- г) наименования органов, учреждений и организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги;
- д) перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление государственной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования (в том числе наименование и текст Административного регламента с указанием реквизитов утвердившего его нормативного правового акта и источников официального опубликования либо наименование и текст проекта Административного регламента);
- е) способы предоставления государственной услуги;
- ж) описание результата предоставления государственной услуги;
- з) категории заявителей, которым предоставляется государственная услуга;
- и) справочная информация;
- к) срок предоставления государственной услуги (в том числе с учетом необходимости обращения в органы, учреждения, организации, участвующие в предоставлении государственной услуги) и срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги;
- л) срок, в течение которого заявление о предоставлении государственной услуги должно быть зарегистрировано;
- м) максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги;
- н) основания для приостановления предоставления либо отказа в предоставлении государственной услуги (если возможность приостановления либо отказа в предоставлении государственной услуги предусмотрена законодательством);
- о) документы, подлежащие обязательному представлению заявителем для получения государственной услуги, способы получения этих документов заявителем и порядок их представления с указанием услуг, в результате предоставления которых могут быть получены такие документы;
- п) документы, необходимые для предоставления услуги и находящиеся в распоряжении органов, учреждений, организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, которые заявитель вправе представить для получения государственной услуги по собственной

инициативе, способы получения этих документов заявителем и порядок их представления с указанием услуг, в результате предоставления которых могут быть получены такие документы;

р) форма заявления о предоставлении государственной услуги;

с) сведения об отсутствии платы за предоставление государственной услуги;

т) показатели доступности и качества государственной услуги;

у) информация о внутриведомственных и межведомственных административных процедурах, подлежащих выполнению ГКУ, филиалами ГАУ «МФЦ», в том числе информация о промежуточных и окончательных сроках таких административных процедур;

ф) информация о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, их должностных лиц, сотрудников, ГАУ «МФЦ», сотрудников ГАУ «МФЦ»;

х) даты и основания внесения изменений в сведения о государственной услуге, содержащиеся в региональном Реестре;

ц) технологическая карта межведомственного взаимодействия;

ч) сведения о возможности электронной записи на прием, в том числе для представления заявки и документов, необходимых для предоставления государственной услуги.»;

дополнить подраздел пунктом 16.1 следующего содержания:

«16.1. Информация на Едином портале, сайтах Министерства и ГАУ «МФЦ» о порядке и сроках предоставления государственной услуги на основании сведений, содержащихся в региональном Реестре, предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.»;

в разделе II Административного регламента:

в подразделе II:

пункт 20 изложить в следующей редакции:

«20. Государственная услуга предоставляется ГКУ по месту жительства заявителя. Информирование по вопросам предоставления государственной услуги, прием документов осуществляется в ГКУ, в филиалах ГАУ «МФЦ». Информирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется также Министерством.»;

пункт 22 изложить в следующей редакции:

«22. При предоставлении государственной услуги ГКУ, филиалы ГАУ «МФЦ» не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной

услуги и связанных с обращением в исполнительные органы государственной власти Тверской области, органы местного самоуправления, подведомственные данным органам организации, участвующие в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате оказания таких услуг, включенных в перечень услуг, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления исполнительными органами государственной власти Тверской области государственных услуг, утвержденный нормативным правовым актом Тверской области.»;

пункт 25 подраздела IV дополнить абзацем вторым следующего содержания:

«В случае обращения за предоставлением государственной услуги в электронной форме посредством Единого портала днем обращения за пособием является дата поступления заявления с необходимыми документами в ГКУ (если день его поступления является нерабочим днем – в первый рабочий день). Заявление о назначении пособия, принятое посредством Единого портала, регистрируется автоматически.»;

в наименовании подраздела V слова «Условия, порядок и срок» заменить словом «Срок»;

пункт 27 подраздела VI изложить в следующей редакции:

«27. В случае принятия ГКУ решения о назначении и выплате пособия заявитель уведомляется об этом по телефону, указанному в заявлении о предоставлении государственной услуги, в день принятия такого решения.

Решение ГКУ об отказе в предоставлении государственной услуги направляется в адрес заявителя почтовым отправлением с уведомлением о вручении в течение 5 рабочих дней со дня принятия ГКУ соответствующего решения.

В случае подачи заявления о предоставлении государственной услуги в электронной форме через Единый портал заявитель уведомляется о принятом ГКУ решении путем его размещения в «личном кабинете» заявителя на Едином портале и направления сообщения в форме электронного документа, подписанного директором ГКУ электронной подписью, вид которой установлен законодательством Российской Федерации, на адрес электронной почты, указанный заявителем в заявлении.»;

подраздел VII изложить в следующей редакции:

«Подраздел VII

Нормативные правовые акты,

регулирующие предоставление государственной услуги

28. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на сайте Министерства, в региональном Реестре, в федеральной государственной

информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» и на Едином портале.

Министерство обеспечивает размещение и актуализацию указанного перечня на сайте Министерства и в региональном Реестре.»;

в подразделе VIII:

подпункт «б» пункта 32 изложить в следующей редакции:

«б) документ, подтверждающий полномочие представителя заявителя, оформленный в соответствии с законодательством Российской Федерации.»;

в пункте 33 слова «либо иным способом, позволяющим передать в электронном виде заявление и прилагаемые к нему документы» исключить;

абзац третий пункта 34 признать утратившим силу;

дополнить пунктами 34.1 – 34.3 следующего содержания:

«34.1. Формирование запроса о предоставлении государственной услуги (далее – запрос) на Едином портале осуществляется посредством заполнения заявителем электронной формы запроса без необходимости дополнительной подачи запроса в какой-либо иной форме. На Едином портале размещается образец заполнения электронной формы запроса.

Форматно-логическая проверка сформированного запроса осуществляется автоматически после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы запроса. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы запроса заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме запроса.

34.2. При формировании запроса заявителю обеспечивается:

а) возможность копирования и сохранения запроса и документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

б) возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы запроса и документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

в) сохранение ранее введенных в электронную форму запроса значений в любой момент по желанию заявителя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму запроса;

г) заполнение полей электронной формы запроса до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее – единая система идентификации и аутентификации), и сведений, опубликованных на Едином портале, сайте Министерства (в части, касающейся сведений, отсутствующих в единой системе идентификации и аутентификации);

д) возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы запроса без потери ранее введенной информации;

е) возможность доступа заявителя на Едином портале к ранее поданным запросам в течение не менее одного года, а также частично сформированным запросам – в течение не менее трех месяцев.

34.3. Сформированный и подписанный с использованием электронной подписи в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации, запрос и прилагаемые к запросу документы, необходимые для предоставления государственной услуги, направляются в ГКУ посредством Единого портала.

Необходимость повторного представления заявителем таких документов на бумажном носителе отсутствует.»;

в пункте 35:

в подпункте «б»:

слова «Министерства, иных» исключить;

слова «Федерального закона № 210-ФЗ» заменить словами «Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ)»;

дополнить подпунктом «в» следующего содержания:

«в) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением следующих случаев:

изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления государственной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении государственной услуги;

наличие ошибок в заявлении о предоставлении государственной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги;

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица, сотрудника органа, предоставляющего государственную услугу, сотрудника филиала ГАУ «МФЦ», при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью директора ГКУ, директора ГАУ «МФЦ» при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления

государственной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.»;

наименование подраздела IX изложить в следующей редакции:

«Подраздел IX

Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении органов и организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить самостоятельно»;

дополнить подразделом X.I следующего содержания:

«Подраздел X.I

Перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги»

37.1. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.»;

в подразделе XVI:

наименование подраздела изложить в следующей редакции:

«Подраздел XVI

Срок и порядок регистрации запроса (заявления) о предоставлении государственной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме»;

абзац третий пункта 43 изложить в следующей редакции:

«Запрос, поступивший в ГКУ в электронной форме через Единый портал, подлежит обязательной регистрации в день поступления в ГКУ (если день его поступления является нерабочим днем – в первый рабочий день после дня его поступления). Регистрация запроса осуществляется секретарем, при этом уведомление о приеме и регистрации запроса, содержащее сведения о факте приема запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и начале процедуры предоставления услуги, а также сведения о дате и времени окончания предоставления услуги, направляется на адрес электронной почты, указанный заявителем в качестве адреса для ведения переписки, или размещается в «личном кабинете» заявителя на Едином портале.»;

наименование подраздела XVII изложить в следующей редакции:

«Подраздел XVII

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов

в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов»;

в подпункте «б» пункта 51 подраздела XVIII слова «и универсальной электронной карты» исключить;

в подразделе XIX:

в пункте 53 слова «и универсальной электронной карты» исключить;

пункты 56, 57 изложить в следующей редакции:

«56. При предоставлении государственной услуги в электронной форме с использованием Единого портала заявителю обеспечивается:

а) получение информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги;

б) запись на прием в ГКУ, филиалы ГАУ «МФЦ» для подачи запроса;

в) формирование запроса, в том числе с использованием простой электронной подписи (при условии, что при выдаче ключа простой электронной подписи личность физического лица установлена при личном приеме);

г) прием и регистрация ГКУ запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

д) получение результата предоставления государственной услуги (отрицательного);

е) получение сведений о ходе выполнения запроса;

ж) осуществление оценки качества предоставления государственной услуги;

з) досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, их должностных лиц, сотрудников, ГАУ «МФЦ», сотрудников ГАУ «МФЦ» при предоставлении государственной услуги.

57. Документы, представляемые в электронной форме, должны быть подписаны электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации.»;

дополнить пунктами 57.1 – 57.8 следующего содержания:

«57.1. При предоставлении государственной услуги запрещается отказывать:

а) в приеме запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в случае если запрос и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления государственной услуги, опубликованной на Едином портале, на сайтах Министерства и ГАУ «МФЦ»;

б) в предоставлении государственной услуги в случае если запрос и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления государственной услуги, опубликованной на Едином портале, на сайтах Министерства и ГАУ «МФЦ».

57.2. Заявителям предоставляется возможность для предварительной записи на подачу заявлений и документов. Предварительная запись может осуществляться следующими способами по выбору заявителя:

- а) при личном обращении заявителя в ГКУ, филиалы ГАУ «МФЦ»;
- б) при обращении в ГКУ, филиалы ГАУ «МФЦ» по телефону;
- в) через сайты Министерства и ГАУ «МФЦ»;
- г) через Единый портал.

57.3. При организации записи на прием в ГКУ или филиалы ГАУ «МФЦ» заявителю обеспечивается возможность:

а) ознакомления с графиком работы ГКУ, филиалов ГАУ «МФЦ», а также с доступными для записи на прием датами и интервалами времени приема;

б) записи в любые свободные для приема дату и время в пределах установленного в ГКУ, филиалах ГАУ «МФЦ» графика приема заявителя.

57.4. При предварительной записи заявитель сообщает следующие данные:

- а) фамилию, имя, отчество (последнее при наличии);
- б) контактный номер телефона;
- в) адрес электронной почты (при обращении через сайт Министерства, сайт ГАУ «МФЦ» или Единый портал);
- г) желаемые дату и время обращения.

57.5. Если запись осуществляется через Единый портал, сайт Министерства, сайт ГАУ «МФЦ», запрещается требовать от заявителя совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема.

57.6. Заявителю сообщаются дата и время приема документов, а также номер кабинета, в который ему следует обратиться. При личном обращении заявителю выдается талон-подтверждение. Заявителю, записавшемуся на прием через сайт Министерства, сайт ГАУ «МФЦ» или Единый портал, направляется уведомление, содержащее сведения о дате, времени и месте приема.

57.7. При осуществлении предварительной записи заявитель в обязательном порядке информируется о том, что предварительная запись аннулируется в случае его неявки по истечении 15 минут с назначенного времени приема.

57.8. Заявитель в любое время вправе отказаться от предварительной записи. В отсутствие заявителей, обратившихся по предварительной записи, осуществляется прием заявителей, обратившихся в порядке очереди.»;

в разделе III Административного регламента:

в наименовании раздела после слов «в электронной форме» дополнить словами «и на базе ГАУ «МФЦ»»;

в подпункте «в» пункта 58 слова «и направление заявителю соответствующего решения» заменить словами «и уведомление заявителя о принятом решении»;

в подразделе I:

пункт 65 изложить в следующей редакции:

«65. При поступлении заявления и прилагаемых к нему документов в ГКУ в электронном виде через Единый портал секретарь:

а) распечатывает направленные заявителем документы и регистрирует их в электронном журнале регистрации входящих запросов;

б) направляет на адрес электронной почты, указанный заявителем в качестве адреса для ведения переписки, или размещает в «личном кабинете» заявителя на Едином портале уведомление о приеме и регистрации запроса, содержащее сведения о факте приема запроса и прилагаемых к нему документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и начале процедуры предоставления услуги, а также сведения о дате и времени окончания предоставления услуги;

в) распечатанные документы заявителя передает сотруднику ГКУ.

Максимальный срок выполнения действий – 5 минут.»;

пункт 67 признать утратившим силу;

пункт 98 подраздела II изложить в следующей редакции:

«98. При поступлении в ГКУ ответов на межведомственные запросы (в том числе полученных от филиалов ГАУ «МФЦ») они регистрируются секретарем в журнале регистрации входящей документации и передаются сотруднику ГКУ, который помещает их в персональное дело заявителя, после чего выполняет действия, указанные в подразделе III настоящего раздела Административного регламента.»;

в подразделе III:

в наименовании подраздела слова «и направление заявителю соответствующего решения» заменить словами «и уведомление заявителя о принятом решении»;

в пункте 101:

в подпункте «а» после слова «пособия» дополнить словами «в одном экземпляре»;

в подпункте «б» после слова «пособия» дополнить словами «(на бумажном носителе – в двух экземплярах, в электронном виде - в одном экземпляре)»;

в пункте 102 слова «(на бумажном носителе – в 2 экземплярах, в электронном виде – в 1 экземпляре электронной подписью)» заменить словами «(на бумажном носителе: в случае принятия решения о назначении и выплате пособия – в 1 экземпляре, в случае принятия решения об отказе в назначении и выплате пособия – в 2 экземплярах; решение, оформленное в электронной форме, – в 1 экземпляре, подписанное электронной подписью, вид которой установлен законодательством Российской Федерации)»;

пункт 104 изложить в следующей редакции:

«104. Секретарь:

а) в случае принятия решения о назначении и выплате пособия сообщает об этом заявителю по указанному им контактному телефону в день принятия такого решения;

б) в случае принятия решения об отказе в назначении и выплате пособия направляет один экземпляр решения вместе с комплектом документов, представленных заявителем, в адрес заявителя почтовым отправлением с уведомлением о вручении. В случае подачи заявления в электронном виде через Единый портал решение, подписанное директором ГКУ электронной подписью, вид которой установлен законодательством Российской Федерации, размещается в «личном кабинете» заявителя на Едином портале, а сообщение о размещении решения в «личном кабинете» направляется на адрес электронной почты, указанный заявителем в заявлении в качестве адреса для ведения переписки.

Максимальный срок выполнения действий – в течение 5 рабочих дней со дня принятия соответствующего решения.»;

дополнить пунктом 105.1 следующего содержания:

«105.1. Для исправления ошибок в документах, оформляемых в результате предоставления государственной услуги, заявители обращаются в ГКУ с заявлением в свободной форме об исправлении допущенных ошибок (с указанием допущенных ошибок). Заявление рассматривается директором ГКУ в течение 1 рабочего дня. Результатом рассмотрения заявления является направление заявителю новых документов, оформляемых в результате предоставления государственной услуги.»;

в разделе IV Административного регламента:

в наименовании подраздела I слова «должностными лицами исполнительных органов государственной власти Тверской области, должностными лицами» заменить словами «ответственными должностными лицами органов, предоставляющих государственную услугу,»;

в подразделе II:

в наименовании подраздела после слов «государственной услуги» дополнить словами «, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги»;

в пункте 119 слова «или заведующий филиалом ГАУ «МФЦ» исключить»;

в подразделе III:

в наименовании подраздела слова «исполнительных органов государственной власти Тверской области, должностных лиц» заменить словами «органов, предоставляющих государственную услугу,»;

в пункте 120 слова «должностных регламентах (должностных инструкциях)» заменить словами «их должностных инструкциях, разработанных»;

пункт 123 дополнить подпунктом «з» следующего содержания:

«з) информирование заявителей о результатах предоставления государственной услуги»;

подпункт «б» пункта 127 дополнить словами «(в указанном случае)»;

подпункт «в» пункта 128 дополнить словами «в случае, указанном в подпункте «б» настоящего пункта»;

подраздел IV дополнить пунктом 132.1 следующего содержания:

«132.1. При направлении заявителю результата оказания государственной услуги (информировании о результате оказания государственной услуги посредством телефонной связи) секретарь сообщает ему о сборе мнений заявителей о качестве предоставленной государственной услуги и предлагает оценить качество предоставленной государственной услуги на специализированном сайте «Ваш контроль» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также в «личном кабинете» заявителя на Едином портале.»;

раздел V Административного регламента изложить в следующей редакции:

#### «Раздел V

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, их должностных лиц, сотрудников, ГАУ «МФЦ», сотрудников ГАУ «МФЦ»

#### Подраздел I

Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги

133. Заявитель (представитель заявителя) вправе обжаловать решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих государственную услугу, их должностных лиц, сотрудников, ГАУ «МФЦ», сотрудников ГАУ «МФЦ» в досудебном (внесудебном) порядке.

134. Заявитель имеет право обратиться с жалобой в досудебном (внесудебном) порядке (далее – жалоба), в том числе в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации заявления о предоставлении государственной услуги;

б) нарушение срока предоставления государственной услуги;

в) требование у заявителя (представителя заявителя) документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, у заявителя;

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

е) затребование с заявителя (представителя заявителя) при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной законодательством Российской Федерации;

ж) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц, предоставляющих государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

и) приостановление 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 Тверской области;

к) требование у заявителя (представителя заявителя) при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

## Подраздел II

Нормативные правовые акты, регулирующие порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, их должностных лиц, сотрудников, ГАУ «МФЦ», сотрудников ГАУ «МФЦ»

135. Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, их должностных лиц, сотрудников, ГАУ «МФЦ», сотрудников ГАУ «МФЦ» осуществляется в соответствии с Федеральным законом № 210-ФЗ и постановлением Правительства Тверской области от 11.11.2014 № 568-пп «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Тверской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Тверской области, а также на решения и действия (бездействие) государственного автономного учреждения Тверской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и его работников» (далее – Положение о рассмотрении жалоб, утвержденное постановлением Правительства Тверской области № 568-пп).

### Подраздел III Предмет жалобы

136. Предметом жалобы является нарушение прав и законных интересов заявителя (представителя заявителя), противоправные решения и (или) действия (бездействие) органов, предоставляющих государственную услугу, их должностных лиц, сотрудников, ГАУ «МФЦ», сотрудников ГАУ «МФЦ» при предоставлении государственной услуги, нарушение положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

137. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, сотрудника, ГАУ «МФЦ», директора ГАУ «МФЦ», сотрудника ГАУ «МФЦ», решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (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 (представителю заявителя);

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, сотрудника, ГАУ «МФЦ», сотрудника ГАУ «МФЦ»;

г) доводы, на основании которых заявитель (представитель заявителя) не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица, сотрудника, ГАУ «МФЦ», сотрудника ГАУ «МФЦ». Заявителем (представителем заявителя) могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

### Подраздел IV

Органы, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

138. Жалобы на решения и действие (бездействие) органов, предоставляющих государственную услугу, их должностных лиц, сотрудников подаются в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в Министерство. Жалобы на решения и действие (бездействие) Министра подаются в Правительство Тверской области.

Жалобы на решения и действия (бездействие) ГАУ «МФЦ» подаются в исполнительный орган государственной власти Тверской области, являющийся учредителем ГАУ «МФЦ» (далее – учредитель ГАУ «МФЦ»), либо иному лицу, уполномоченному Правительством Тверской области (далее – ответственное должностное лицо).

Жалобы на решения и действия (бездействие) сотрудников ГАУ «МФЦ» подаются директору ГАУ «МФЦ».

#### Подраздел V

#### Порядок подачи и рассмотрения жалобы

139. Жалоба может быть направлена посредством почтовой связи, подана через филиал ГАУ «МФЦ», через ГКУ, подана в электронном виде (с использованием сайтов Министерства, ГАУ «МФЦ», учредителя ГАУ «МФЦ», Правительства Тверской области, через Единый портал), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

140. Прием жалоб в письменной форме осуществляется:

а) ГКУ, филиалами ГАУ «МФЦ» в местах предоставления государственной услуги. Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственной услуги;

б) отделом по работе с обращениями граждан и организаций управления анализа и мониторинга общественного мнения аппарата Правительства Тверской области в установленные часы его работы;

в) структурным подразделением учредителя ГАУ «МФЦ», ответственным за обработку входящей корреспонденции, в установленные часы его работы.

141. В случае подачи жалобы при личном приеме заявителя предъявляют документ, удостоверяющий личность.

Если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени заявителя (если такая жалоба направляется посредством почтовой связи, направляется копия документа, подтверждающая полномочия представителя, заверенная в установленном порядке).

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в абзацах первом, втором настоящего пункта, могут быть представлены в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации. При этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

142. При поступлении жалобы на решения и действие (бездействие) органов, предоставляющих государственную услугу, их должностных лиц, сотрудников в филиал ГАУ «МФЦ» обеспечивается ее передача в ГКУ не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления жалобы.

Взаимодействие филиалов ГАУ «МФЦ» и ГКУ при передаче жалоб осуществляется в соответствии с порядком, установленным соглашением о взаимодействии между ГАУ «МФЦ», Министерством и ГКУ.

143. Жалоба подлежит регистрации не позднее одного рабочего дня, следующего за днем ее поступления.

144. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб.

Рассмотрение жалобы не может быть поручено должностным лицам, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

#### Подраздел VI

##### Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала

145. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на сайтах Министерства и ГАУ «МФЦ», учредителя ГАУ «МФЦ», Правительства Тверской области, на Едином портале, в местах предоставления государственной услуги. Соответствующая информация также может быть сообщена заявителю (представителю заявителя) в устной и (или) в письменной форме.

#### Подраздел VII

##### Сроки рассмотрения жалобы

146. Жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа ГКУ, должностного лица ГКУ, ГАУ «МФЦ», сотрудника ГАУ «МФЦ» в приеме документов у заявителя либо отказа ГКУ, должностного лица ГКУ в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

147. В случае если жалоба подана не по компетенции, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации она направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган власти (организацию), после чего заявитель в письменной форме уведомляется о перенаправлении жалобы.

#### Подраздел VIII

##### Результат рассмотрения жалобы

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

а) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено законодательством;

б) в удовлетворении жалобы отказывается в случае:

наличия вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

подачи жалобы представителем заявителя, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

наличия решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями Положения о рассмотрении жалоб, утвержденного постановлением Правительства Тверской области № 568-пп, в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

подачи жалобы с нарушением требований к ее содержанию, установленных пунктом 137 подраздела III настоящего раздела.

Соответствующее решение оформляется в виде письменного мотивированного ответа заявителю.

149. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- а) фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;
- б) наименование органа власти (организации), рассмотревшего (рассмотревшей) жалобу, а также должность, фамилия, имя, отчество должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- в) номер, дата и место принятия обжалуемого решения, включая сведения о должностном лице, сотруднике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- г) основания для принятия решения по жалобе;
- д) принятое по жалобе решение;
- е) информация о действиях, осуществляемых в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, сроках устранения выявленных нарушений, в том числе сроке предоставления результата государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги (в случае если жалоба признана обоснованной и подлежащей удовлетворению);
- ж) аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого по жалобе решения (в случае если жалоба признана не подлежащей удовлетворению).

150. В случае принятия решения об удовлетворении жалобы орган власти, предоставляющий государственную услугу, Правительство Тверской области, ответственное должностное лицо, ГАУ «МФЦ», учредитель ГАУ «МФЦ» принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю (представителю заявителя) результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия такого решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

151. Жалоба может быть оставлена без ответа в случае:

- а) наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- б) отсутствия возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя (представителя заявителя), указанные в жалобе.

152. 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.

#### Подраздел IX

##### Порядок информирования заявителя (представителя заявителя) о результатах рассмотрения жалобы

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

154. В случае подачи жалобы в электронном виде на сайтах Министерства, ГАУ «МФЦ», Правительства Тверской области мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется на адрес электронной почты, указанный заявителем (представителем заявителя) в качестве адреса для ведения переписки.

155. В случае подачи жалобы через Единый портал мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы, подписанный соответствующим должностным лицом электронной подписью, вид которой установлен законодательством Российской Федерации, размещается в «личном кабинете» заявителя (представителя заявителя) на Едином портале и направляется на адрес электронной почты, указанный заявителем (представителем заявителя) в качестве адреса для ведения переписки.

#### Подраздел X

##### Порядок обжалования решения по жалобе

156. Решение по жалобе может быть обжаловано в вышестоящий орган (вышестоящему должностному лицу), а также в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### Подраздел XI

##### Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

157. Заявитель (представитель заявителя) имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

158. Информация, указанная в подразделах I, II, IV, VI настоящего раздела, подлежит обязательному размещению на Едином портале.

Министерство обеспечивает размещение и актуализацию данной информации в региональном Реестре.»;

приложение 1 к Административному регламенту признать утратившим силу;

в приложении 2 к Административному регламенту слова «территориальный отдел социальной защиты населения (города, района – полностью)» заменить словами «государственное казенное учреждение Тверской области – центр социальной поддержки населения или филиал государственного автономного учреждения Тверской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»;

в приложении 3 к Административному регламенту слово «ТОСЗН» заменить словом «ГКУ».

2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

**Губернатор  
Тверской области**



**И.М. Руденя**