

Приложение к приказу
от 17 августа 2016 года № 83
(в ред. приказов 12.10.2017 года
№ 144; от 27.07.2018 года № 90;
от 03.12.2018 г. № 185; от 17.06.2019
года № 65, от 05.09.2019 года № 106,
от 10.02.2020 г. № 51, от 17.08.2022 г.
№ 198)

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления казенным учреждением Орловской области «Областной центр
социальной защиты населения» государственной услуги по социальной
поддержке Почетных граждан Орловской области

I. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента предоставления
казенным учреждением Орловской области «Областной центр социальной
защиты населения» государственной услуги по социальной поддержке
Почетных граждан Орловской области

1. Административный регламент предоставления казенным учреждением
Орловской области «Областной центр социальной защиты населения»
государственной услуги по социальной поддержке Почетных граждан
Орловской области (далее – регламент) определяет сроки и последовательность
административных процедур предоставления казенным учреждением
Орловской области «Областной центр социальной защиты населения» (далее
также – учреждение), государственной услуги по социальной поддержке
Почетных граждан Орловской области (далее также – государственная услуга)
и стандарт предоставления государственной услуги.

Круг заявителей

2. Государственная услуга предоставляется:
гражданам Российской Федерации, удостоенным звания «Почетный
гражданин Орловской области»;
супругу (супруге), близким родственникам, иным родственникам,
законному представителю или иному лицу, взявшему на себя обязанность
осуществить захоронение лица, удостоенного звания «Почетный гражданин
Орловской области»).

3. Государственная услуга предоставляется в виде:
1) дополнительного пожизненного ежемесячного материального
обеспечения лицам, удостоенным звания «Почетный гражданин Орловской
области»;

2) ежегодной денежной компенсации расходов на санаторно-курортное лечение лицам, удостоенным звания «Почетный гражданин Орловской области»;

3) компенсации расходов на похороны лицам, удостоенным звания «Почетный гражданин Орловской области».

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

4. Информацию по вопросам предоставления государственной услуги лицо, обратившееся за получением государственной услуги (далее – заявитель) может получить:

непосредственно в учреждении, предоставляющем государственную услугу, в управлении финансового планирования, организации предоставления социальных выплат и мер соцподдержки Департамента социальной защиты, опеки и попечительства, труда и занятости Орловской области (далее соответственно – Управление, Департамент);

с использованием средств телефонной связи и электронного информирования;

в федеральной государственной информационной системе «Единый Портал государственных и муниципальных услуг (функций)» по адресу: <https://www.gosuslugi.ru> (далее – ЕПГУ);

в сети «Интернет» в государственной специализированной информационной системе «Портал Орловской области – публичный информационный центр» по адресу: <https://orel-region.ru> (далее – Портал).

Место предоставления государственной услуги учреждением:

1) филиалы казенного учреждения Орловской области «Областной центр социальной защиты населения» по адресам:

| | |
|---------------------------------|---|
| филиал по Болховскому району | 303140, Орловская область, Болховский район, г. Болхов, ул. Ленина, д. 41 |
| филиал по Верховскому району | 303720, Орловская область, Верховский район, п. Верховье, ул. 7 Ноября, д. 6 |
| филиал по Глазуновскому району | 303340, Орловская область, Глазуновский район, п. Глазуновка, ул. Советская, д. 23 |
| филиал по Дмитровскому району | 303240, Орловская область, Дмитровский район, г. Дмитровск, ул. Красная, д. 103-а |
| филиал по Должанскому району | 303760, Орловская область, Должанский район, п. Долгое, ул. Свердлова, д. 34 в |
| филиал по Залегощенскому району | 303560, Орловская область, Залегощенский район, п. Залегощь, ул. М. Горького, д. 20 |
| филиал по Знаменскому району | 303100, Орловская область, Знаменский район, с. Знаменское, ул. Совхозная, д. 29 |

| | |
|---------------------------------------|--|
| филиал по Колпнянскому району | 303410, Орловская область, Колпнянский район, п. Колпна, ул. Интернациональная, д. 2 |
| филиал по Корсаковскому району | 303580, Орловская область, Корсаковский район, с. Корсаково, ул. Советская, д. 15 |
| филиал по Краснозоренскому району | 303650, Орловская область, Краснозоренский район, п. Красная Заря, ул. Ленина, д. 1 |
| филиал по Кромскому району | 303200, Орловская область, Кромской район, п. Кромы, пер. Ленинский, д. 9 |
| филиал по Ливенскому району | 303857, Орловская область, г. Ливны, ул. Воронежская, д. 21 |
| филиал по городу Ливны | 303850, Орловская область, г. Ливны, ул. Свердлова, д. 65 |
| филиал по Малоархангельскому району | 303370, Орловская область, Малоархангельский район, г. Малоархангельск, ул. К. Маркса, д. 77 |
| филиал по Мценскому району | 303030, Орловская область, г. Мценск, ул. Красноармейская, д. 13 |
| филиал по городу Мценску | 303035, Орловская область, г. Мценск, Микрорайон 1, д. 1 |
| филиал по Новодеревеньковскому району | 303620, Орловская область, Новодеревеньковский район, п. Хомутово, ул. Комсомольская, д. 3 |
| филиал по Новосильскому району | 303500, Орловская область, Новосильский район, г. Новосиль, ул. К. Маркса, д. 43а |
| филиал по Орловскому району | 302004, г.Орел, ул. 3-я Курская, д. 20 |
| филиал по Покровскому району | 303170, Орловская область, Покровский район, п. Покровское, пер. Больничный, д. 1 |
| филиал» по Свердловскому району | 303320, Орловская область, Свердловский район, п. Змиёвка, ул. Чапаева, д. 10 |
| филиал по Сосковскому району | 303980, Орловская область, Сосковский район, с. Сосково, ул. Советская, д. 23 |
| филиал по Троснянскому району | 303450, Орловская область, Троснянский район, с. Тросна, ул. Московская, д. 29 |
| филиал по Урицкому району | 303900, Орловская область, Урицкий район, п. Нарышкино, ул. Чапаева, д. 11 |
| филиал по Хотынецкому району | 303930, Орловская область, Хотынецкий район, п. Хотынец, ул. Ленина, д. 42 |
| филиал по Шаблыкинскому району | 303260, Орловская область, Шаблыкинский район, п. Шаблыкино, ул. Советская, д. 1 |

району

район, п. Шаблыкино, ул. Ленина, д. 21

2) отделы социальной защиты населения казенного учреждения Орловской области «Областной центр социальной защиты населения» по адресам:

| | |
|--|---|
| отдел социальной защиты населения по Железнодорожному району г. Орла | 302030, г. Орел, пер. Трамвайный, д. 1 |
| отдел социальной защиты населения по Заводскому району г. Орла | 302001, г. Орел, ул. 1-я Посадская, д. 14 |
| отдел социальной защиты населения по Северному району г. Орла | 302025, г. Орел, ул. Маринченко, д. 10-а |
| отдел социальной защиты населения по Советскому району г. Орла | 302028, г. Орел, ул. Октябрьская, д. 30 |

График работы филиалов учреждения: время начала работы – 8:00, время окончания работы – 17:00, перерыв – с 13:00 до 14:00.

График работы отделов социальной защиты населения учреждения: время начала работы – 9:00, время окончания работы – 18:00, перерыв – с 13:00 до 14:00.

Рабочие дни: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Нерабочие праздничные и выходные дни устанавливаются в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

Справочные телефоны и адреса электронной почты:

| | |
|---------------------------------|---|
| филиал по Болховскому району | 8 (486-40) 2-48-54 bol_cszn@orel-region.ru |
| филиал по Верховскому району | 8 (486-76) 2-37-27 ver_cszn@orel-region.ru |
| филиал по Глазуновскому району | 8 (486-75) 2-23-10 glr_cszn@orel-region.ru |
| филиал по Дмитровскому району | 8 (486-49) 2-15-37 dm_cszn@orel-region.ru |
| филиал по Должанскому району | 8 (486-72) 2-13-34 dol_cszn@orel-region.ru |
| филиал по Залегощенскому району | 8 (486-48) 2-21-08 zlr_cszn@orel-region.ru |
| филиал по Знаменскому району | 8 (486-62) 2-13-24 znamr_cszn@orel-region.ru |
| филиал по Колпнянскому району | 8 (486-74) 2-16-11 kol_cszn@orel-region.ru |

| | |
|--|---|
| филиал по Корсаковскому району | 8 (486-67) 2-15-01 kor_cszn@orel-region.ru |
| филиал по Краснозоренскому району | 8 (486-63) 2-15-47 krz_cszn@orel-region.ru |
| филиал по Кромскому району | 8 (486-43) 2-15-90 krom_cszn@orel-region.ru |
| филиал по Ливенскому району | 8 (486-77) 2-15-08 livr_cszn@orel-region.ru |
| филиал по городу Ливны | 8 (486-77) 7-17-71 livny_cszn@orel-region.ru |
| филиал по Малоархангельскому району | 8 (486-79) 2-34-46 mal_cszn@orel-region.ru |
| филиал по Мценскому району | 8 (486-46) 7-43-35 mskr_cszn@orel-region.ru |
| филиал по городу Мценску | 8 (486-46) 2-38-94 msnk_cszn@orel-region.ru |
| филиал по Новодеревеньковскому району | 8 (486-78) 2-14-78 nvdr_cszn@orel-region.ru |
| филиал по Новосильскому району | 8 (486-73) 2-14-35 nvslr_cszn@orel-region.ru |
| филиал по Орловскому району | 8 (4862) 59-88-40 orlr_cszn@orel-region.ru |
| филиал по Покровскому району | 8 (486-64) 2-14-90 pk_cszn@orel-region.ru |
| филиал по Свердловскому району | 8 (486-45) 2-14-37 svrd_cszn@orel-region.ru |
| филиал по Сосковскому району | 8 (486-65) 2-12-69 sosr_cszn@orel-region.ru |
| филиал по Троснянскому району | 8 (486-66) 2-12-98 tr_cszn@orel-region.ru |
| филиал по Урицкому району | 8 (486-47) 2-04-38 ur_cszn@orel-region.ru |
| филиал по Хотынецкому району | 8 (486-42) 2-21-77 hotr_cszn@orel-region.ru |
| филиал по Шаблыкинскому району | 8 (486-44) 2-23-21 shbr_cszn@orel-region.ru |
| отдел социальной защиты населения по Железнодорожному району г. Орла | 8 (4862) 55-47-45 zh_cszn@orel-region.ru |

| | |
|---|--|
| отдел социальной защиты населения по Заводскому району г. Орла | 8 (4862) 43-26-96 zav_cszn@orel-region.ru |
| отдел социальной защиты населения по Северному району г. Орла | 8 (4862) 47-37-92 sev_cszn@orel-region.ru |
| отдел социальной защиты населения по Советскому району г. Орла | 8 (4862) 43-12-77 sov_cszn@orel-region.ru |

5. Сведения о месте предоставления государственной услуги, графике (режиме) работы, контактных телефонах, адресах электронной почты учреждения, Департамента социальной защиты, опеки и попечительства, труда и занятости Орловской области (далее – Департамент), Управления, информация о предоставлении государственной услуги, текст административного регламента, образец заполнения заявления и перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, находятся в открытом доступе в помещении по месту предоставления государственной услуги, а также в сети «Интернет» в государственной специализированной информационной системе «Портал Орловской области – публичный информационный центр» по адресу: <https://orel-region.ru>, а также на ЕПГУ.

В помещениях, предоставляющих государственную услугу, оборудуются информационные стенды (столы, стойки). Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиванием.

На информационных стендах (столах, стойках) размещается обязательная информация:»;

наименование и реквизиты законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

наименование и реквизиты регламента;

график приема граждан;

перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

образец оформления заявления о предоставлении государственной услуги;

порядок информирования о ходе предоставления государственной услуги;

порядок получения консультаций (справок);

перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;

порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов учреждений (далее также – специалисты, должностные лица, должностные лица учреждения), ответственных за предоставление государственной услуги.

Информационные стенды, столы (стойки) для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лиц, имеющих ограничения к передвижению, в том числе инвалидов-колясочников.

Для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к информации о предоставлении государственной услуги, с учетом ограничений их жизнедеятельности, информация о предоставлении государственной услуги

дублируется в качестве звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

6. Наименование государственной услуги: социальная поддержка Почетных граждан Орловской области.

Наименование казенного учреждения Орловской области, предоставляющего государственную услугу

7. Государственную услугу предоставляет казенное учреждение Орловской области «Областной центр социальной защиты населения» через свои филиалы и отделы социальной защиты населения:

филиал по Болховскому району

филиал по Верховскому району

филиал по Глазуновскому району

филиал по Дмитровскому району

филиал по Должанскому району

филиал по Залегощенскому району

филиал по Знаменскому району

филиал по Колпнянскому району

филиал по Корсаковскому району

филиал по Краснозоренскому району

филиал по Кромскому району

филиал по Ливенскому району

филиал по городу Ливны

филиал по Малоархангельскому району

филиал по Мценскому району

филиал по городу Мценску

филиал по Новодеревеньковскому району

филиал по Новосильскому району

филиал по Орловскому району

филиал по Покровскому району

филиал по Свердловскому району

филиал по Сосковскому району

филиал по Троснянскому району

филиал по Урицкому району

филиал по Хотынецкому району

филиал по Шаблыкинскому району

отдел социальной защиты населения по Железнодорожному району г. Орла

отдел социальной защиты населения по Заводскому району г. Орла

отдел социальной защиты населения по Северному району г. Орла

отдел социальной защиты населения по Советскому району г. Орла

Департамент осуществляет финансовое обеспечение государственной услуги, а также методическое обеспечение деятельности по предоставлению государственной услуги.

Описание результата предоставления государственной услуги

8. Результатом предоставления государственной услуги является:

1) решение об установлении дополнительного пожизненного ежемесячного материального обеспечения лицам, удостоенным звания «Почетный гражданин Орловской области»; решение о выплате ежегодной денежной компенсации расходов на санаторно-курортное лечение лицам, удостоенным звания «Почетный гражданин Орловской области»; решение о выплате компенсации расходов на похороны лицам, удостоенным звания «Почетный гражданин Орловской области»;

2) решение об отказе в установлении дополнительного пожизненного ежемесячного материального обеспечения лицам, удостоенным звания «Почетный гражданин Орловской области»; решение об отказе в выплате ежегодной денежной компенсации расходов на санаторно-курортное лечение лицам, удостоенным звания «Почетный гражданин Орловской области»; решение об отказе в выплате компенсации расходов на похороны лицам, удостоенным звания «Почетный гражданин Орловской области».

Срок предоставления государственной услуги

9. Срок предоставления государственной услуги – 10 рабочих дней со дня регистрации заявления с прилагаемыми документами либо со дня получения ответа на межведомственный запрос (в случае направления межведомственного запроса).

Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление государственной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования

10. Предоставление государственной услуги регулируется:

Конституцией Российской Федерации («Российская газета». 25 декабря 1993 года, № 237);

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации. 2010 год. № 31. Ст. 4179);

Законом Орловской области от 7 октября 2003 года № 354-ОЗ «О Почетном гражданине Орловской области» (Собрание нормативных правовых актов Орловской области». 2003 год. № 19);

постановлением Правительства Орловской области от 7 марта 2013 года № 78 «О социальной поддержке лиц, удостоенных звания «Почетный гражданин Орловской области» («Орловская правда». 19 марта 2013 года, № 38);

постановлением Правительства Орловской области от 8 июля 2019 года № 388 «О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) органами исполнительной государственной власти специальной компетенции Орловской области и административных регламентов предоставления государственных услуг органами исполнительной государственной власти Орловской области» (Государственная специализированная информационная система «Портал Орловской области – публичный информационный центр», <https://orel-region.ru>, 10 июля 2019 года);

постановлением Правительства Орловской области от 10 декабря 2018 года № 509 «Об утверждении Положения о Департаменте социальной защиты, опеки и попечительства, труда и занятости Орловской области» (Государственная специализированная информационная система «Портал Орловской области – публичный информационный центр», <https://orel-region.ru>, 11 декабря 2018 года).

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

11. Для получения государственной услуги в виде выплаты дополнительного пожизненного ежемесячного материального обеспечения в учреждение представляются:

1) заявление в письменной форме о предоставлении государственной услуги (приложение 1 к регламенту) (далее – заявление);

2) копия документа, удостоверяющего личность;

3) копия документа, содержащего сведения о счете заявителя, открытом в кредитной организации (в случае перечисления средств на счет заявителя, открытой в кредитной организации).

12. Для получения государственной услуги в виде ежегодной денежной компенсации расходов на санаторно-курортное лечение в учреждение представляется заявление в письменной форме о предоставлении государственной услуги (приложение 1 к регламенту).

13. Для получения государственной услуги в виде компенсации расходов на похороны в учреждение представляются:

а) заявление в письменной форме о предоставлении государственной услуги (приложение 1 к регламенту);

б) копия документа, удостоверяющего личность;

в) копия свидетельства о смерти лица, удостоенного звания «Почетный гражданин Орловской области»;

г) копия документа, содержащего сведения о счете получателя, открытом в кредитной организации (в случае перечисления средств на счет получателя, открытой в кредитной организации).

14. Копии документов, необходимые для предоставления государственной услуги, представляются при предъявлении оригинала документа или заверенные в порядке, установленном действующим законодательством.

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 организаций и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

15. Заявитель вправе представить по собственной инициативе копию постановления Орловского областного Совета народных депутатов о присвоении звания «Почетный гражданин Орловской области» (далее – копия постановления о присвоении звания «Почетный гражданин Орловской области»).

16. Запрещается требовать от заявителя:

1) 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;

2) представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области и органов местного самоуправления Орловской области находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7

Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуги и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления такой услуги, включенной в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

4) 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:

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

б) 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;

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

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица учреждения, предоставляющего государственную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя учреждения при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

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

17. Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

18. Основания для приостановления государственной услуги отсутствуют.

19. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

несоответствие заявителей условиям, установленным пунктом 2 регламента;

документы, предусмотренные пунктами 11 - 13 регламента, представлены не в полном объеме.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги

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

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

21. Государственная пошлина и иная плата за предоставление государственной услуги не взимается.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления таких услуг

22. Время ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги, для получения консультации – 15 минут на одного заявителя.

Продолжительность ожидания при получении результата предоставления государственной услуги не должно превышать 15 минут.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

23. Ответственный специалист учреждения осуществляет прием и регистрацию заявления с прилагаемыми документами в течение 1 рабочего дня с момента их поступления в учреждение.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг

24. Помещения для предоставления государственной услуги размещаются на нижних этажах зданий, либо в отдельно стоящих зданиях для свободного доступа заявителей в учреждение.

При строительстве новых зданий вход в помещение учреждения оборудуется пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

Центральный вход в здание учреждения оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей:

наименование;

место нахождения;

режим работы;

номер телефона справочной службы учреждения;

фасад здания оформляется осветительными приборами.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

25. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях и залах обслуживания (далее – помещения, места ожидания, места предоставления государственной услуги, места информирования).

Для удобства заявителей помещения для непосредственного взаимодействия специалистов и заявителей рекомендуется размещать на нижнем этаже здания (строения).

Помещения включают места для ожидания, информирования и приема заявителей.

У входа в каждое из помещений размещается табличка с наименованием помещения.

Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим, противопожарным правилам и нормативам.

Места предоставления государственной услуги должны иметь туалет со свободным доступом к нему в рабочее время.

В период с октября по май в местах предоставления работает гардероб, либо размещаются специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды.

26. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются: информационными стендами, стульями и столами (стойками для письма) для обеспечения возможности оформления документов.

Информационные стенды, столы (стойки) для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лицам, имеющим ограничения к передвижению, в том числе, инвалидам – колясочникам.

27. Места ожидания в очереди на предоставление или получение документов должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или), скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 2 мест на каждого специалиста, ведущего прием документов.

На столах (стойках) для письма обеспечивается возможность заполнения документов: выкладываются листы чистой бумаги, образцы заполнения

документов, бланки заявлений, канцелярские принадлежности.

28. В учреждениях организуются помещения для приема заявителей, предпочтительно в виде отдельных кабинетов для каждого ведущего прием специалиста.

Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера кабинета;

фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием;

времени перерыва на обед.

Рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам.

Специалисты, осуществляющие прием, обеспечиваются личными идентификационными карточками и (или) настольными табличками.

Место для приема заявителя должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе, одним специалистом одновременно ведется прием только одного заявителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускается.

29. В учреждениях обеспечивается создание инвалидам и другим маломобильным группам населения условий доступности учреждения и государственной услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

возможность беспрепятственного входа в учреждение и выхода из него;

возможность самостоятельного передвижения по территории учреждения в целях доступа к месту предоставления государственной услуги, в том числе с помощью должностных лиц учреждения, предоставляющих услугу, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в учреждение, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью должностных лиц учреждения;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функций зрения и самостоятельного передвижения по территории учреждения;

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

надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов в учреждение, и государственной услуги, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения государственной 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;

обеспечения допуска в учреждение, в котором предоставляется государственная услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

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

предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, государственной услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска в учреждение сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

оказание специалистами учреждения иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами;

предоставление копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления государственной услуги (в том числе на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, а также аудиоконтур в зонах предоставления государственной услуги;

определение должностных лиц, предоставляющих государственную услугу, прошедших обучение или инструктирование для работы с инвалидами по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них объектов и услуг, на которых административно-распорядительным актом возложено оказание необходимой инвалидам помощи при предоставлении государственной услуги.

При предоставлении государственной услуги инвалидам обеспечивается:

оборудование на прилегающих к учреждению территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов;

предоставление бесплатно в доступной форме с учетом стойких расстройств функций организма инвалидов информации об их правах и обязанностях, сроках, порядке и условиях предоставления государственной услуги.

Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

30. Учреждение, предоставляющее государственную услугу, размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для всех категорий граждан, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп населения (состояние здания не является аварийным; обеспечено всеми средствами коммунально-бытового обслуживания; пожарной безопасности, оснащено телефонной связью).

Размещение учреждения должно быть организовано с учетом территориальной (в том числе транспортной) доступности. Путь от остановок общественного транспорта до учреждения должен быть оборудован соответствующими информационными указателями.

31. Показатели доступности и качества государственных услуг:

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;

предоставления информации о процедуре предоставления государственной услуги на бесплатной основе;

соответствие государственной услуги, предоставляемой учреждением государственному стандарту.

Показателем качества предоставления государственной услуги является удовлетворение потребности заявителя (имеющего право на предоставление государственной услуги) в получении государственной услуги (100%).

Показатель оценки качества предоставления государственной услуги определяется в процентном соотношении количества оказанных государственных услуг к численности граждан, получающих государственные услуги за отчетный период ($K_{\text{усл}}/K_{\text{гр}} \times 100\%$), где:

$K_{\text{усл}}$. – количество оказанных государственных услуг;

$K_{\text{гр}}$. – численность граждан, получающих государственные услуги за отчетный период.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

32. Государственная услуга не предоставляется через ЕПГУ.

Государственная услуга не предоставляется в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ).

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

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

- прием и регистрация заявления и документов;
- проверка соответствия заявителя установленным требованиям, а также комплектности документов и направление межведомственного запроса;
- принятие решения о предоставлении государственной услуги либо об отказе в предоставлении государственной услуги;
- уведомление заявителя о предоставлении государственной услуги либо об отказе в предоставлении государственной услуги.

Блок-схема предоставления государственной услуги представлена в приложении 2 к регламенту.

Прием и регистрация заявления и документов

34. Заявление с прилагаемыми документами регистрируется специалистом филиала, отдела социальной защиты населения учреждения в журнале регистрации заявлений в течение 1 рабочего дня с момента их поступления в учреждение.

Зарегистрированное заявление с прилагаемыми документами направляется руководителю филиала, отдела социальной защиты населения учреждения для определения специалиста для рассмотрения поступивших документов в день регистрации заявления.

Проверка соответствия заявителя установленным требованиям, а также комплектности документов и направление межведомственного запроса

35. Специалист филиала, отдела социальной защиты населения учреждения проверяет комплектность документов, и соответствие заявителя условиям, указанным в пункте 2 регламента.

36. В случае непредставления заявителем по собственной инициативе копии постановления о присвоении звания «Почетный гражданин Орловской области» специалист филиала, отдела социальной защиты населения учреждения осуществляет подготовку межведомственного запроса в Орловский областной Совет народных депутатов.

Копия постановления о присвоении звания «Почетный гражданин Орловской области» запрашивается учреждением в течение двух рабочих дней со дня регистрации заявления с прилагаемыми документами в Орловском областном Совете народных депутатов в порядке межведомственного взаимодействия.

Межведомственный запрос направляется учреждением в форме электронного документа с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия и подключаемых к ней региональных систем межведомственного электронного взаимодействия, а при отсутствии доступа к этой системе – на бумажном носителе с соблюдением требований законодательства Российской Федерации в области персональных данных.

Принятие решения о предоставлении государственной услуги
либо об отказе в предоставлении государственной услуги

37. Учреждение в течение пяти рабочих дней со дня регистрации заявления с прилагаемыми документами либо со дня получения в рамках межведомственного взаимодействия копии постановления о присвоении звания «Почетный гражданин Орловской области» принимает решение о предоставлении государственной услуги либо об отказе в предоставлении государственной услуги.

Решение о предоставлении государственной услуги принимается при отсутствии оснований, указанных в пункте 19 регламента.

Решение об отказе в предоставлении государственной услуги принимается при наличии оснований, указанных в пункте 19 регламента.

Уведомление заявителя о предоставлении государственной услуги
либо об отказе в предоставлении государственной услуги

38. В случае принятия решения о предоставлении государственной услуги в течение 5 рабочих дней со дня принятия такого решения заявителю направляется письменное уведомление о предоставлении государственной услуги.

В случае принятия решения об отказе в предоставлении государственной услуги в течение 5 рабочих дней со дня принятия такого решения заявителю направляется уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги, с указанием причин отказа в предоставлении государственной услуги (приложение 3 к регламенту).

IV. Формы контроля за исполнением регламента

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

39. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений регламента осуществляется руководителем учреждения.

Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителем учреждения контрольных мероприятий по соблюдению регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

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

40. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляется в формах:

проведения проверок;
рассмотрения обращений (жалоб) на действия (бездействие) должностных лиц учреждения, ответственных за предоставление государственной услуги.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Порядок и периодичность осуществления плановых проверок устанавливается планом работы учреждения.

Внеплановые проверки проводятся в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений регламента, а также в случае получения обращений (жалоб) заявителей на действия (бездействие) должностных лиц учреждения, ответственных за предоставление государственной услуги.

Ответственность должностных лиц учреждения за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

41. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений соблюдения положений регламента, виновные должностные лица учреждения несут персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги.

Персональная ответственность должностных лиц учреждения закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

42. Контроль за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется посредством открытости деятельности учреждения при предоставлении государственной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги и возможности досудебного (внесудебного) рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения государственной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, должностных лиц учреждения при предоставлении государственной услуги

Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги

43. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) учреждения, руководителя учреждения, должностных лиц учреждения в досудебном (внесудебном) порядке.

Жалоба на решения и действия (бездействие) должностных лиц учреждения подается на имя руководителя учреждения.

Жалоба на решения и действия (бездействие) учреждения, руководителя учреждения подается на имя руководителя Департамента.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

44. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в государственной специализированной системе «Портал Орловской области – публичный информационный центр», официального сайта учреждения, Департамента, ЕПГУ, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

45. Жалоба должна содержать:

1) наименование учреждения, должностного лица учреждения, либо специалиста, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, должностного лица учреждения, либо специалиста;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, должностного лица учреждения, либо специалиста. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Предмет (досудебного) внесудебного обжалования

46. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги, в том числе являются:

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

2) нарушение срока предоставления 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 Орловской области;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области для предоставления государственной услуги у заявителя;

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

6) затребование у заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области;

7) отказ учреждения, должностного лица учреждения в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

9) приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами Орловской области и иными нормативными правовыми актами Орловской области;

10) требование у 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 подпунктом 4 пункта 16 настоящего регламента.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления
рассмотрения жалобы и случаев, в которых
ответ на жалобу не дается

47. Приостановление рассмотрения жалобы не допускается.

48. Ответ на жалобу не дается в случаях и порядке, установленных статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

49. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы по основаниям, предусмотренным пунктом 46 регламента.

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

50. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

51. Учреждение по письменному запросу заявителя должен предоставить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы, поданной по основаниям, предусмотренным пунктом 46 регламента.

Сроки рассмотрения жалобы

52. Жалоба, поступившая в учреждение либо в Департамент, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения 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.

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

1) 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 нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

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

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в настоящем пункте, дается информация о действиях, осуществляемых учреждением, предоставляющим государственную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании 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 признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в настоящем пункте, даются аргументированные

разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

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