

Утвержден приказом
Департамента социальной защиты,
опеки и попечительства, труда
и занятости Орловской области
от 29 июня 2020 г. № 351
(в редакции приказов от 17 сентября 2020 г.
№ 524, от 22 марта 2021 г. № 144, от 11
июля 2023 г. № 504, от 29 августа 2023 г.
№ 672)

Административный регламент
предоставления Департаментом социальной защиты, опеки и попечительства,
труда и занятости Орловской области государственной услуги по выдаче
удостоверений члена семьи погибшего (умершего) инвалида войны,
участника Великой Отечественной войны и ветерана боевых действий

I. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента

1. Административный регламент предоставления государственной услуги «Выдача удостоверений члена семьи погибшего (умершего) инвалида войны, участника Великой Отечественной войны и ветерана боевых действий» (далее – государственная услуга) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления государственной услуги, создания благоприятных условий для получателей государственной услуги.

Настоящий административный регламент устанавливает сроки и последовательность административных процедур (действий) Департамента социальной защиты, опеки и попечительства, труда и занятости Орловской области (далее – Департамент), отделов (филиалов) казенного учреждения Орловской области «Областной центр социальной защиты населения», подведомственного Департаменту (далее – уполномоченные учреждения) при осуществлении полномочий по выдаче удостоверений члена семьи погибшего (умершего) инвалида войны, участника Великой Отечественной войны и ветерана боевых действий (далее – удостоверение) и стандарт предоставления государственной услуги.

Круг заявителей

2. Заявителями при предоставлении государственной услуги являются граждане, проживающие на территории Орловской области, пенсионное обеспечение которых осуществляется территориальными органами Пенсионного фонда Российской Федерации, а также граждане, не получающие пенсию, из числа:

1) нетрудоспособных членов семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий, состоявших на их иждивении и получающих пенсию по случаю потери кормильца (имеющих право на ее получение) в соответствии с пенсионным законодательством Российской Федерации;

2) независимо от состояния трудоспособности, нахождения на иждивении, получения пенсии или заработной платы:

а) родители погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий;

б) супруги (супруга) погибшего (умершего) инвалида войны, не вступившая (не вступивший) в повторный брак;

в) супруги (супруга) погибшего (умершего) участника Великой Отечественной войны, не вступившая (не вступивший) в повторный брак;

г) супруги (супруга) погибшего (умершего) ветерана боевых действий, не вступившая (не вступивший) в повторный брак;

3) членов семей военнослужащих, лиц рядового и начальствующего состава органов внутренних дел, войск национальной гвардии, Государственной противопожарной службы, учреждений и органов уголовно-исполнительной системы, органов принудительного исполнения Российской Федерации, прокуроров и следователей органов прокуратуры Российской Федерации, сотрудников Следственного комитета Российской Федерации, погибших при исполнении обязанностей военной службы (служебных обязанностей);

4) членов семей военнослужащих, погибших в плену, признанных в установленном порядке пропавшими без вести в районах боевых действий, со времени исключения указанных военнослужащих из списков воинских частей;

5) членов семей погибших в Великой Отечественной войне лиц из числа личного состава групп самозащиты объектовых и аварийных команд местной противовоздушной обороны, а также членов семей погибших работников госпиталей и больниц города Ленинграда.

Интересы несовершеннолетних граждан в соответствии с действующим законодательством представляет законный представитель (родитель, усыновитель, опекун, попечитель).

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

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

непосредственно в Департаменте, уполномоченных учреждениях;

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).

Информация о местах нахождения, контактных телефонах и адресах электронной почты уполномоченных учреждений размещается на официальном интернет-сайте Департамента – <https://dszn57.ru.>, а также приведены в Приложении № 5 к настоящему Административному регламенту.

Для обеспечения удобства и доступности информации, размещаемой на информационных стендах уполномоченных учреждений, при изготовлении информационных материалов для стендов используется шрифт Times New Roman размером не менее 14.

4. Информация по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе о ходе предоставления государственной услуги, предоставляется в устной (лично и (или) по телефону) и (или) письменной форме.

Информирование о предоставлении государственной услуги осуществляется по следующим вопросам:

а) о законодательных и иных нормативных правовых актах Российской Федерации и Орловской области, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги;

б) о настоящем административном регламенте, приказе о его утверждении и уполномоченных должностных лицах, ответственных за предоставление государственной услуги;

в) о ходе предоставления государственной услуги;

г) о сроках предоставления государственной услуги;

д) о перечне документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в том числе об образцах заявлений;

е) о месте нахождения, графике работы, номерах телефонов, адресах официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и электронной почты как Департамента, так и уполномоченных учреждений на предоставление государственной услуги;

ж) о порядке получения консультаций;

з) об административных процедурах, осуществляемых при предоставлении государственной услуги;

и) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц уполномоченных Департаментом органов на предоставление государственной услуги, а также принимаемых ими решений в ходе предоставления государственной услуги;

к) о порядке и формах контроля за предоставлением государственной услуги.

При обращении заявителя лично, содержание устного обращения заносится в карточку личного приема заявителя.

При устном обращении заявителей (лично или по телефону) специалист Департамента, уполномоченного учреждения, обеспечивающий оказание государственной услуги дает, с согласия заявителя, устный ответ, о чем делает запись в карточку личного приема заявителя (в случае, если заявитель обратился лично). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

При письменном обращении ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. Ответ подписывается руководителем уполномоченного учреждения, Департамента (в случае обращения в Департамент) содержит фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и (или) в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу, руководитель Департамента, уполномоченного учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и (или) в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

5. Наименование государственной услуги: выдача удостоверения члена семьи погибшего (умершего) инвалида войны, участника Великой Отечественной войны и ветерана боевых действий.

Наименование органа исполнительной государственной власти
Орловской области, предоставляющего государственную услугу

6. Государственная услуга предоставляется Департаментом.

Департамент организует, обеспечивает и контролирует на территории Орловской области деятельность уполномоченных учреждений по участию в предоставлении государственной услуги.

7. Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации участвует в предоставлении государственной услуги в части обеспечения Департамента бланками удостоверения о праве на льготы.

Описание результата предоставления государственной услуги

8. Конечным результатом предоставления государственной услуги является выдача либо об отказ в выдаче удостоверения члена семьи погибшего (умершего) инвалида войны, участника Великой Отечественной войны и ветерана боевых действий.

Срок предоставления государственной услуги, срок приостановления предоставления государственной услуги, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги

9. Срок предоставления государственной услуги устанавливается с даты приема заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и внесения соответствующей записи в день приема заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в журнал регистрации заявлений до выдачи заявителю удостоверения члена семьи погибшего (умершего) инвалида войны, участника Великой Отечественной войны и ветерана боевых действий и составляет 30 календарных дней.

10. Приостановление предоставления государственной услуги не предусмотрено.

10.1. Уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги предоставляется лично либо направляется заявителю в 10-дневный срок (рабочие дни) с даты принятия решения об отказе в предоставлении государственной услуги с указанием причины отказа и порядка его обжалования.

Срок принятия решения о выдаче (об отказе в выдаче) удостоверения (дубликата удостоверения) по заявлению составляет не более 10 рабочих дней со дня регистрации заявления непосредственно в Департаменте, а в случае направления межведомственных запросов – в 5-дневный срок (рабочие дни) со дня получения Департаментом всех запрашиваемых документов (сведений).

Срок принятия решения о выдаче (об отказе в выдаче) удостоверения (дубликата удостоверения) по заявлению составляет не более 10 рабочих дней со дня регистрации заявления в Департаменте, переданного из уполномоченного учреждения в случае подачи заявления с прилагаемыми к нему документами в уполномоченное учреждение, а в случае направления межведомственных запросов – в 5-дневный срок (рабочие дни) со дня получения Департаментом всех запрашиваемых документов (сведений).

Срок направления решения об отказе в выдаче удостоверения (дубликата удостоверения) составляет не более 5 рабочих дней со дня принятия такого решения.

Срок уведомления о готовности выдачи удостоверения (дубликата удостоверения) – 2 рабочих дня со дня оформления удостоверения (дубликата удостоверения).

Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги,

11. Предоставление государственной услуги регулируется:

Федеральным законом от 12 января 1995 года № 5-ФЗ «О ветеранах» (первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Собрание законодательства РФ», 16 января 1995 года, № 3, ст. 168, «Российская газета», № 19, 25 января 1995 года);

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Российская газета», № 168, 30 июля 2010 года, «Собрание законодательства РФ», 2 августа 2010 года, № 31, ст. 4179);

Федеральным законом от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Парламентская газета», № 17, 08-14 апреля 2011 года, «Российская газета», № 75, 8 апреля 2011 года, «Собрание законодательства РФ», 11 апреля 2011 года, № 15, ст. 2036);

Постановлением Правительства Российской Федерации от 20 июня 2013 года № 519 «Об удостоверении члена семьи погибшего (умершего) инвалида войны, участника Великой Отечественной войны и ветерана боевых действий» (официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 25 июня 2013 года, «Собрание законодательства РФ», 1 июля 2013 года, № 26, ст. 3341);

Постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 года № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг» (первоначальный текст документа опубликован в издании «Собрание законодательства РФ», 30 мая 2011 года, № 22, ст. 3169);

Постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 11 октября 2000 года № 69 «Об утверждении инструкции о порядке и условиях реализации прав и льгот ветеранов Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий, иных категорий граждан, установленных Федеральным законом «О ветеранах» (Источник публикации – «Российская газета», № 224, 22 ноября 2000 года, «Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти», № 48, 27 ноября 2000 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» («Портал Орловской области – публичный информационный центр» (<http://orel-region.ru>, 11 декабря 2018 года).

Перечень нормативных правовых актов, предусмотренный настоящим пунктом, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования подлежит размещению на официальном сайте в государственной специализированной информационной системе «Портал Орловской области – публичный информационный центр», в государственной информационной системе Орловской области «Региональный реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Орловской области» и в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

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

12. Для получения государственной услуги заявителем представляются непосредственно в Департамент либо через уполномоченное учреждение:

1) личное заявление члена семьи погибшего (умершего) или законного представителя члена семьи погибшего (умершего), поданное в форме документа на бумажном носителе либо в форме электронного документа в соответствии с требованиями, установленными постановлением Правительства Российской Федерации от 7 июля 2011 года № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов» (приложение 1 к Административному регламенту);

2) копия документа, удостоверяющего личность;

3) копия документа о прохождении военной службы или участии в боевых действиях погибшим (умершим) инвалидом войны, участником Великой Отечественной войны или ветераном боевых действий;

4) копия свидетельства о смерти инвалида войны, участника Великой Отечественной войны или ветерана боевых действий и его нотариально удостоверенный перевод на русский язык (если свидетельство о смерти выдано компетентным органом иностранного государства);

5) копия документа, подтверждающего родственное отношение к погибшему (умершему) инвалиду войны, участнику Великой Отечественной войны или ветерану боевых действий (свидетельство о рождении и его нотариально удостоверенный перевод на русский язык (если свидетельство

о рождении выдано компетентным органом иностранного государства), свидетельство о браке и его нотариально удостоверенный перевод на русский язык (если свидетельство о браке выдано компетентным органом иностранного государства) либо судебное решение);

б) фотографию заявителя в черно-белом или цветном исполнении размером 3 х 4 см на матовой основе (на оборотной стороне указываются фамилия, имя, отчество владельца).

Кроме того, дополнительно представляются:

– членами семей (за исключением родителей и супругов) погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий в случае, если они не получают пенсию по случаю потери кормильца, но имеют право на ее получение в соответствии с пенсионным законодательством Российской Федерации, – справка о праве на пенсию по случаю потери кормильца;

– супругами погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны – копия паспорта (страницы 2, 3, 14, 15 – в случае, если заявителем в качестве копии документа, удостоверяющего личность, была представлена не копия паспорта гражданина Российской Федерации);

– супругами погибших (умерших) ветеранов боевых действий (с учетом пункта 2 статьи 21 Федерального закона «О ветеранах»):

копия паспорта (страницы 2, 3, 14, 15 – в случае, если заявителем в качестве копии документа, удостоверяющего личность, была представлена не копия паспорта гражданина Российской Федерации);

копия свидетельства (свидетельств) о рождении ребенка (детей) и его нотариально удостоверенный перевод на русский язык (если свидетельство о рождении выдано компетентным органом иностранного государства);

документ, подтверждающий обучение ребенка (детей) в образовательных организациях по очной форме обучения, выданный на территории иностранного государства, и его нотариально удостоверенный перевод на русский язык (на детей в возрасте до 23 лет, обучающихся в образовательных организациях по очной форме обучения).

13. Бланки (образцы) заявлений на бумажном носителе предоставляются специалистом Департамента либо уполномоченного учреждения (в случае обращения заявителя в уполномоченное учреждение), ответственным за прием документов, по требованию заявителя.

В случае личной подачи заявления, оно заполняется разборчиво в машинописном виде или от руки, заверяется подписью заявителя, при этом не допускается использование сокращений слов и аббревиатур.

14. В случае предоставления документов на иностранном языке они должны быть переведены на русский язык. Верность перевода должна быть нотариально удостоверена.

Документы не должны содержать подчисток либо приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных в них исправлений, а также

серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание.

Документы должны быть заверены (засвидетельствованы) в установленном законодательством порядке, а также подписаны в соответствии с требованиями Федерального закона от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» и статей 21.1 и 21.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (в случае их представления непосредственно в Департамент либо уполномоченное учреждение с использованием электронных носителей в форме электронных документов, с использованием Единого портала государственных услуг).

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении иных областных исполнительных органов государственной власти Орловской области, федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, органов местного самоуправления и подведомственных этим органам организаций и которые заявитель вправе представить

15. Заявитель вправе представить по собственной инициативе:

- 1) копию пенсионного удостоверения (справки о получении пенсии);
- 2) копию справки федерального учреждения медико-социальной экспертизы, подтверждающей установление инвалидности с детства (на детей старше 18 лет, ставших инвалидами до достижения ими возраста 18 лет);
- 4) копию свидетельства о смерти инвалида войны, участника Великой Отечественной войны или ветерана боевых действий, за исключением свидетельства о смерти, выданного компетентным органом иностранного государства;
- 5) копию документа, подтверждающего родственное отношение к погибшему (умершему) инвалиду войны, участнику Великой Отечественной войны или ветерану боевых действий (свидетельство о рождении, свидетельство о браке, за исключением документов, выданных компетентным органом иностранного государства);
- 6) копию (копии) свидетельства (свидетельств) о рождении ребенка (детей) (за исключением свидетельства о рождении ребенка, выданного компетентным органом иностранного государства);
- 7) документ, подтверждающий обучение ребенка (детей) в образовательных организациях по очной форме обучения (на детей в возрасте до 23 лет, обучающихся в образовательных организациях по очной форме обучения, за исключением документа, выданного на территории иностранного государства).

Если перечисленные документы не были представлены заявителем по собственной инициативе, информация (сведения) о них запрашивается

в рамках межведомственного информационного взаимодействия в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и распоряжением Правительства Российской Федерации от 1 ноября 2016 года № 2326-р, которым утвержден перечень документов и сведений, находящихся в распоряжении отдельных федеральных органов исполнительной власти, государственных внебюджетных фондов Российской Федерации и необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам местного самоуправления».

В соответствии со статьей 5.1 Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» сведения об инвалидности могут быть получены из федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр инвалидов».

Указание на запрет требовать от заявителя

16. При предоставлении государственной услуги запрещается требовать от заявителя:

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

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении исполнительных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», если иное не предусмотрено нормативными правовыми актами, определяющими порядок предоставления государственных и муниципальных услуг;

осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 настоящего Федерального закона;

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 Департамента либо уполномоченного учреждения при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя Департамента либо уполномоченного учреждения, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной или муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

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

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

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа
в предоставлении государственной услуги

18. Заявителю отказывается в предоставлении государственной услуги по следующим основаниям:

1) отсутствие у заявителя права на получение государственной услуги в соответствии с действующим законодательством;

2) непредставление или представление не в полном объеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, указанных в пункте 12, 12.1 административного регламента;

3) выявление противоречий в сведениях, содержащихся в представленных документах (сведениях).

18.1. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

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

19. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

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

20. Государственная пошлина за предоставление государственной услуги не взимается.

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы

21. При предоставлении государственной услуги плата за предоставление таких услуг не взимается.

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

22. Время ожидания заявителя в очереди при подаче документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и при получении

результата предоставления государственной услуги составляет не более 15 минут.

22.1. Заявителям предоставляется возможность предварительной записи, которая осуществляется при личном обращении в Департамент либо уполномоченное учреждение, по телефону или посредством электронной почты.

При предварительной записи заявитель сообщает свои фамилию, имя, отчество, адрес места жительства заявителя и желаемое время приема.

Предварительная запись посредством электронной почты осуществляется путем направления заявителем письма по адресу электронной почты Департамента либо уполномоченного учреждения.

Предварительная запись осуществляется путем внесения информации в журнал записи заявителей, который ведется на бумажном и (или) электронном носителях.

22.2. Заявителю сообщается по телефону либо в ответе на письмо, направляемом по адресу электронной почты, о времени приема и номере окна (кабинета) Департамента либо уполномоченного учреждения, в которое ему следует обратиться.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления по предварительной записи не должен превышать 5 минут от назначенного времени, на которое произведена запись.

Срок и порядок регистрации заявления заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в форме электронного документа

23. Специалист Департамента либо уполномоченного учреждения, ответственный за прием и регистрацию документов, осуществляет прием и регистрацию заявления и документов в день их поступления в течение 5 минут с момента их поступления в Департамент либо уполномоченное учреждение с указанием даты подачи заявления и документов в порядке, установленном соответствующими актами по делопроизводству.

Регистрация заявления и прилагаемых документов, представленных в форме электронных документов с использованием Единого портала, осуществляется в день их поступления либо на следующий день в случае поступления заявления и документов после окончания рабочего дня.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу (помещению) ожидания, местам для заполнения заявлений о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги, 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, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников

24. Требования к помещениям Департамента, уполномоченных учреждений:

В Департаменте, уполномоченных учреждениях обеспечивается осуществление приема заявителей в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах), которые включают в себя залы (помещения) ожидания, места для заполнения заявлений о предоставлении государственной услуги, информирования, получения информации и заполнения необходимых документов, приема заявителей;

соответствие помещений санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, а также правилам противопожарной безопасности; оборудование присутственных мест доступными местами общего пользования (туалетами) и системой кондиционирования воздуха либо вентиляторами;

беспрепятственный доступ для маломобильных групп населения, в том числе инвалидов, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов (включая беспрепятственный доступ инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников);

возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктур, входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах социальной, инженерной и транспортной инфраструктур;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической

информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск на объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктур собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

оказание работниками организаций, предоставляющих услуги населению, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

определение специалистов, 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.

Присутственные места оборудуются:

стендами с информацией для заявителей о предоставляемых услугах;

вывесками с наименованием помещений у входа в каждое из помещений; средствами оказания первой медицинской помощи.

25. Требования к залу (помещению) ожидания, местам для заполнения заявлений о предоставлении государственной услуги.

Залы (помещения) ожидания, места для заполнения заявлений о предоставлении государственной услуги должны соответствовать комфортным условиям для заявителей.

Залы (помещения) ожидания, места для заполнения заявлений о предоставлении государственной услуги оборудуются стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями. Количество мест ожидания и мест для заполнения заявлений о предоставлении государственной услуги определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не менее 2 мест на каждого специалиста, ведущего прием.

Залы (помещения) ожидания, местам для заполнения заявлений о предоставлении государственной услуги должны находиться в холле или ином специально приспособленном помещении.

Для создания комфортных условий ожидания на столах (стойках) для письма размещаются газеты, журналы, печатная продукция (брошюры, буклеты) по вопросам предоставления государственной услуги.

26. Требования к оформлению входа в здание.

Центральный вход в здание Департамента, уполномоченных учреждений оборудуется вывеской, содержащей следующую информацию:

наименование;

место нахождения;
режим работы;
телефонный номер для справок.

27. Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги.

Визуальная текстовая информация, размещаемая на информационных стендах, обновляется по мере изменения действующего законодательства, регулирующего предоставление государственной услуги, и изменения справочных сведений.

Информационные стенды, столы (стойки) размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним. При изготовлении информационных материалов для стендов используется шрифт Times New Roman размером не менее 14.

Размещение мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги осуществляется исходя из финансовых возможностей бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, организаций.

28. Требования к местам для приема заявителей.

В Департаменте, уполномоченных учреждениях выделяются помещения для приема заявителей.

Рабочее место специалиста оборудуется персональным компьютером с печатающим устройством.

Специалисты обеспечиваются личными и (или) настольными идентификационными карточками.

Места для приема заявителей оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей одним специалистом не допускается.

Показатели доступности и качества государственной услуги

29. Показателем доступности государственной услуги является обеспечение следующих условий:

пешеходная доступность от остановок общественного транспорта до здания Департамента, уполномоченных учреждений;

беспрепятственный доступ к месту предоставления государственной услуги для маломобильных групп граждан (входы в помещения оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ маломобильных групп граждан, включая инвалидов, использующих кресла-коляски, собак-проводников, сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика);

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в месте предоставления государственной услуги;

информационные таблички (вывески) размещаются рядом со входом либо на двери входа так, чтобы они были хорошо видны заявителям, дополнительно для заявителей с ограниченными физическими возможностями предусматривается дублирование необходимой звуковой и зрительной информации;

оказание в месте предоставления государственной услуги помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственных услуг наравне с другими лицами;

оборудование соответствующими информационными указателями пути следования от остановок общественного транспорта до места предоставления государственной услуги;

размещение присутственных мест на нижних этажах зданий (строений) для удобства заявителей;

оборудование на территории, прилегающей к месту предоставления государственной услуги, мест для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, а также инвалидами III группы в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов - не менее 10 процентов мест (но не менее одного места).

Указанные места для парковки не должны занимать иные транспортные средства;

обеспечение возможности для заявителей получения уведомления об отсутствии оснований для получения государственной услуги с указанием причин;

29.1. Показателями качества государственной услуги являются своевременность и полнота предоставления государственной услуги. При предоставлении государственной услуги заявитель взаимодействует со специалистами Департамента, уполномоченных учреждений, продолжительность каждого взаимодействия составляет не более 45 минут.

Возможность получения государственной услуги в любом уполномоченном учреждении по выбору заявителей (экстерриториальный принцип) не предусмотрена.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности организации предоставления государственной услуги в электронной форме

30. Заявителям обеспечивается возможность получения государственной услуги и информации о порядке предоставления государственной услуги, а также копирования формы заявления на официальном сайте Департамента, уполномоченных учреждений, Едином портале.

При обращении за предоставлением государственной услуги с использованием информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе сети Интернет, включая Единый портал, Портал, используется усиленная квалифицированная электронная подпись.

Заявители вправе использовать простую электронную подпись в случае, предусмотренном пунктом 2.1 Правил определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 года № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур(действий)

Состав и последовательность административных процедур

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

- 1) прием и регистрация заявления и прилагаемых документов;
- 2) формирование и направление при необходимости межведомственных запросов;
- 3) принятие решения о выдаче (отказе в выдаче) удостоверения (дубликата удостоверения);
- 4) оформление, организация и выдача удостоверения (дубликата удостоверения).

Административные процедуры по выдаче дубликата удостоверения соответствуют административным процедурам по выдаче удостоверения.

Блок-схема предоставления государственной услуги приводится в приложении 4 к настоящему административному регламенту.

Прием и регистрация заявления и прилагаемых документов

32. Основанием для начала административной процедуры по приему и регистрации заявления и прилагаемых документов является обращение заявителя за получением государственной услуги непосредственно в Департамент либо уполномоченное учреждение с заявлением и прилагаемыми к нему документами, в том числе по средством электронного оборота, почтового отправления.

33. Прием и регистрация заявления и прилагаемых документов, представленных заявителем, осуществляются специалистом Департамента либо уполномоченного учреждения (в случае обращения в уполномоченное учреждение), ответственным за выполнение административной процедуры по приему и регистрации заявления и прилагаемых документов.

34. При регистрации заявления и прилагаемых документов, представленных заявителем, специалист Департамента, ответственный за прием, регистрацию заявления и прилагаемых документов:

1) проверяет паспорт или иной документ, удостоверяющий личность заявителя (в случае личного обращения);

2) устанавливает факт наличия всех необходимых для предоставления государственной услуги документов, предусмотренных пунктом 12, 12.1. настоящего административного регламента, из числа указанных в заявлении и приложенных к нему;

3) проверяет заявление и прилагаемые документы на соответствие их требованиям, указанным в пункте 12, 12.1, 14 настоящего административного регламента, а также на соответствие изложенных в них сведений документу, удостоверяющему личность заявителя, и иным представленным документам;

4) при приеме представленных заявителем лично оригиналов документов осуществляет их копирование, заверяет копии личной подписью на свободном поле копии с указанием даты приема, возвращает заявителю оригиналы представленных документов;

5) регистрирует заявление в день его подачи заявителем с указанием номера и даты регистрации путем внесения соответствующей записи в журнал регистрации заявлений и решений, который ведется на бумажном носителе (далее – журнал);

6) оформляет расписку о приеме заявления и прилагаемых документов и передает ее заявителю;

7) формирует личное дело.

34.1. В случае обращения заявителя за предоставлением государственной услуги в уполномоченное учреждение:

При регистрации заявления и прилагаемых документов, представленных заявителем, специалист уполномоченного учреждения, ответственный за прием, регистрацию заявления и прилагаемых документов:

1) проверяет паспорт или иной документ, удостоверяющий личность заявителя (в случае личного обращения);

2) устанавливает факт наличия всех необходимых для предоставления государственной услуги документов, предусмотренных пунктом 12, 12.1. настоящего административного регламента, из числа указанных в заявлении и приложенных к нему;

3) проверяет заявление и прилагаемые документы на соответствие их требованиям, указанным в пункте 12, 12.1, 14 настоящего административного регламента, а также на соответствие изложенных в них сведений документу, удостоверяющему личность заявителя, и иным представленным документам;

4) при приеме представленных заявителем лично оригиналов документов осуществляет их копирование, заверяет копии личной подписью на свободном поле копии с указанием даты приема, возвращает заявителю оригиналы представленных документов;

5) регистрирует заявление в день его подачи заявителем с указанием номера и даты регистрации путем внесения соответствующей записи

в журнал регистрации заявлений и решений, который ведется на бумажном носителе (далее - журнал);

б) оформляет расписку о приеме заявления и прилагаемых документов и передает ее заявителю;

Максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав указанной административной процедуры, составляет 5 минут.

При установлении фактов отсутствия необходимых документов, указанных в пунктах 12, 12.1 регламента, несоответствия представленных документов требованиям, указанным в пунктах 12, 12.1, 14 регламента, специалист Департамента либо уполномоченного учреждения объясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах, дает разъяснения заявителю об имеющихся основаниях для отказа, уведомляет о перечне недостающих документов, которые заявитель должен представить самостоятельно, и предлагает повторно обратиться, собрав необходимый пакет документов.

В случае отказа заявителя от доработки документов специалист Департамента либо уполномоченного учреждения принимает документы, обращая внимание заявителя, что указанные недостатки препятствуют предоставлению государственной услуги.

При желании заявителя устранить препятствия, прервав подачу документов, специалист Департамента либо уполномоченного учреждения, ответственный за прием документов, возвращает документы заявителю.

При отсутствии у заявителя заполненного заявления о предоставлении государственной услуги или неправильном его заполнении специалист Департамента либо уполномоченного учреждения предлагает помощь заявителю в заполнении заявления на предоставление государственной услуги. Заявление на предоставление государственной услуги должно быть подписано заявителем собственноручно с указанием фамилии, имени, отчества (полностью).

35. Результатом административной процедуры по приему и регистрации заявления и прилагаемых документов является регистрация заявления и прилагаемых документов в журнале.

35.1. Фиксация результата выполнения административной процедуры по приему и регистрации заявления и прилагаемых документов осуществляется посредством регистрации заявления и прилагаемых документов в журнале специалистом, ответственным за прием, регистрацию заявления и прилагаемых документов.

37. Должностным лицом, ответственным за выполнение каждого административного действия, входящего в состав административной процедуры по приему и регистрации заявления и прилагаемых документов, является должностное лицо Департамента либо уполномоченного учреждения, в функции которого входит организация работы по осуществлению данной административной процедуры.

37.1. В случае поступления заявления и документов в уполномоченное учреждение, специалист уполномоченного учреждения, ответственный за прием документов, направляет в течение 2 рабочих дней со дня регистрации заявления и документов заявление с прилагаемыми документами в Департамент.

Заявление с прилагаемыми документами направляются в Департамент уполномоченным учреждением с сопроводительным письмом.

Специалист Департамента в течение 2 рабочих дней с момента поступления заявления и документов из уполномоченного учреждения осуществляет действия, предусмотренные пунктами 34, 52 регламента.

38. Критерием принятия решения по административной процедуре является поступление заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги в Департамент либо в уполномоченное учреждение.

Формирование и направление при необходимости межведомственных запросов

39. Основанием для начала административной процедуры формирования и направления при необходимости межведомственных запросов является регистрация заявления и прилагаемых к нему документов в журнале регистрации документов Департамента.

В случае если заявителем не представлены документы, указанные в пункте 15 настоящего Административного регламента, специалист Департамента, ответственный за прием, регистрацию заявления и прилагаемых документов, в установленном порядке формирует и направляет запросы в рамках межведомственного взаимодействия.

40. Формирование и направление межведомственного запроса осуществляются специалистом, ответственным за прием, регистрацию заявления и прилагаемых документов в срок не позднее 2 рабочих дней со дня регистрации заявления в журнале регистрации документов Департамента.

Информация, полученная в рамках межведомственного информационного взаимодействия, в день ее получения передается специалистом, ответственным за прием, регистрацию заявления и прилагаемых документов, специалисту, ответственному за подготовку решения о выдаче либо об отказе в выдаче удостоверения.

41. Результатом административной процедуры по формированию и направлению межведомственных запросов является получение специалистом, ответственным за прием, регистрацию заявления и прилагаемых документов, информации в рамках межведомственного информационного взаимодействия и передача данной информации специалисту, ответственному за подготовку решения о выдаче либо об отказе в выдаче удостоверения.

41.1. Фиксация результата выполнения административной процедуры по формированию и направлению межведомственных запросов осуществляется специалистом, ответственным за прием, регистрацию заявления и прилагаемых документов, путем регистрации информации, полученной в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

Принятие решения о выдаче (отказе в выдаче) удостоверения (дубликата удостоверения)

42. Специалист Департамента, ответственный за подготовку проекта решения:

при отсутствии оснований, указанных в пункте 18 настоящего административного регламента, готовит проект решения о выдаче удостоверения (дубликата удостоверения) в одном экземпляре;

при наличии оснований, указанных в пункте 18 настоящего административного регламента, готовит проект решения об отказе в выдаче удостоверения (дубликата удостоверения) в двух экземплярах.

В проекте решения об отказе в выдаче удостоверения (дубликата удостоверения) указывает основания отказа и порядок обжалования такого решения.

Срок подготовки проекта документов, предусмотренных абзацами вторым и третьим настоящего пункта, составляет 2 рабочих дня с момента передачи специалистом Департамента, ответственным за прием, регистрацию заявления и прилагаемых документов, специалисту Департамента, ответственному за подготовку проекта решения о выдаче удостоверения (дубликата удостоверения) либо проекта решения об отказе в выдаче удостоверения (дубликата удостоверения), информации, полученной в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

43. Специалист, ответственный за подготовку проекта решения в срок, не позднее следующего рабочего дня, передает его руководителю Департамента на подписание.

44. Руководитель Департамента принимает решение о выдаче (об отказе в выдаче) удостоверения (дубликата удостоверения).

Решение о выдаче (об отказе в выдаче) удостоверения (дубликата удостоверения) подписывается руководителем Департамента не позднее следующего рабочего дня со дня его получения и в тот же день передается специалисту, ответственному за подготовку проекта решения о выдаче (об отказе в выдаче) удостоверения (дубликата удостоверения).

45. Специалист, ответственный за прием, регистрацию заявления и прилагаемых документов:

а) регистрирует решение в журнале регистрации локальных актов в день получения подписанного решения о выдаче (об отказе в выдаче) удостоверения (дубликата удостоверения);

б) один экземпляр решения о выдаче (об отказе в выдаче) удостоверения (дубликата удостоверения) подшивает в личное дело заявителя, второй экземпляр решения об отказе в выдаче удостоверения направляет заявителю не позднее 5 рабочих дней с даты принятия решения об отказе в выдаче удостоверения (дубликата удостоверения).

46. Результатом выполнения административной процедуры являются:

а) принятие руководителем Департамента решения о выдаче удостоверения (дубликата удостоверения);

б) принятие руководителем Департамента решения об отказе в выдаче удостоверения (дубликата удостоверения) и направление заявителю решения об отказе в выдаче удостоверения (дубликата удостоверения).

Оформление, организация и выдача удостоверения (дубликата удостоверения)

47. Основанием для начала выполнения административной процедуры является принятие руководителем Департамента решения о выдаче удостоверения (дубликата удостоверения).

48. Специалист, ответственный за выдачу удостоверения, в течение 3 рабочих дней со дня принятия решения о выдаче удостоверения (дубликата удостоверения) оформляет удостоверение (дубликате удостоверения) и в течение 2 рабочих дней оформления удостоверения (дубликата удостоверения) сообщает об этом заявителю по средством направления соответствующего уведомления по адресу (адресам) электронной почты (если заявитель в заявлении указал адрес электронной почты как способ предпочтительного получения документов/уведомлений), либо почтовым отправлением по адресу, указанному заявителем в заявлении о предоставлении государственной услуги.

Бланки удостоверений являются документами строгой отчетности и выдаются по заявке должностному лицу, ответственному за учет, хранение и выдачу удостоверений.

Удостоверение подписывается руководителем Департамента и заверяется печатью Департамента.

49. Специалист, ответственный за выдачу удостоверений, в день явки заявителя в Департамент:

а) выдает заявителю (законному представителю заявителя) удостоверение (дубликат удостоверения);

б) регистрирует факт выдачи удостоверения (дубликата удостоверения) в книге учета выдачи удостоверений;

в) информирует о мерах социальной поддержки, предоставляемых на основании выданного удостоверения.

Книга учета должна быть пронумерована, прошнурована и скреплена подписью руководителя Департамента и печатью Департамента.

Удостоверение выдается члену семьи погибшего (умершего) под роспись.

49.1. В случае обращения заявителя за предоставлением государственной услуги в уполномоченное учреждение:

Специалист Департамента, ответственный за выдачу удостоверений, в день оформления удостоверения сообщает уполномоченному учреждению посредством электронного документооборота путем направления информационного письма о готовности удостоверения (дубликата удостоверения) к выдаче.

Уполномоченное учреждение не позднее двух рабочих дней с момента получения информационного письма Департамента организует получение оформленного удостоверения в Департаменте с целью вручения удостоверения заявителю по месту его проживания путем направления должностного лица уполномоченного учреждения в Департамент с надлежаще оформленной доверенностью.

Специалист Департамента, ответственный за выдачу удостоверений, в день явки должностного лица уполномоченного учреждения в Департамент:

а) выдает удостоверение (дубликат удостоверения) должностному лицу уполномоченного учреждения;

б) регистрирует факт выдачи удостоверения (дубликата удостоверения) в книге учета выдачи удостоверений.

Специалист уполномоченного учреждения, ответственный за выдачу удостоверения, в течение 2 рабочих дней со дня получения удостоверения (дубликата удостоверения) сообщает об этом заявителю по средством направления соответствующего уведомления по адресу (адресам) электронной почты (если заявитель в заявлении указал адрес электронной почты как способ предпочтительного получения документов/уведомлений), либо почтовым отправлением по адресу, указанному заявителем в заявлении о предоставлении государственной услуги.

Специалист уполномоченного учреждения, ответственный за выдачу удостоверений, в день явки заявителя в уполномоченное учреждение:

а) выдает заявителю (законному представителю заявителя) удостоверение (дубликат удостоверения);

б) регистрирует факт выдачи удостоверения (дубликата удостоверения) в книге учета выдачи удостоверений;

в) информирует о мерах социальной поддержки, предоставляемых на основании выданного удостоверения.

Книга учета должна быть пронумерована, прошнурована и скреплена подписью руководителя уполномоченного учреждения и печатью уполномоченного учреждения.

Удостоверение выдается уполномоченным учреждением члену семьи погибшего (умершего) под роспись.

При получении удостоверения законным представителем члена семьи погибшего (умершего) в книгу учета вносятся паспортные данные этого лица, а также реквизиты доверенности на получение удостоверения, оформленной

в установленном порядке. В книге учета расписывается лицо, получившее оформленное удостоверение.

Если удостоверение пришло в негодность или утрачено, то выдается дубликат удостоверения.

При этом в верхней части правой внутренней стороны удостоверения ставится штамп «Дубликат», далее делается запись «Выдан взамен удостоверения серии ____ № ____» и заверяется печатью Департамента. Испорченное удостоверение сдается в Департамент.

50. Критерием принятия решения по административной процедуре является поступление специалисту, ответственному за выдачу удостоверения (дубликата удостоверения), решения о выдаче удостоверения (дубликата удостоверения), подписанное руководителем Департамента.

51. Результатом выполнения административной процедуры является выдача удостоверения (дубликата удостоверения) заявителю.

Особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

52. Предоставление государственной услуги в электронной форме посредством Единого портала, портала услуг включает в себя следующие административные процедуры (действия):

Специалист Департамента либо уполномоченного учреждения, ответственный за прием, регистрацию заявления и прилагаемых документов:

- 1) производит проверку подлинности электронной подписи;
- 2) устанавливает факт наличия всех необходимых для предоставления государственной услуги документов, предусмотренных пунктами 12, 12.1. настоящего Административного регламента, из числа указанных в заявлении и приложенных к нему;
- 3) проверяет заявление и прилагаемые документы на их соответствие требованиям, указанным в пункте 14 настоящего Административного регламента, а также на соответствие изложенных в них сведений данным, имеющимся в базе данных программно-технического комплекса;
- 4) распечатывает заявление и прилагаемые документы, а также протокол проверки электронной подписи;
- 5) регистрирует заявление в день его подачи заявителем с указанием номера и даты регистрации путем внесения соответствующей записи в журнал регистрации;
- 6) направляет уведомление на электронный адрес заявителя о получении и регистрации заявления и прилагаемых документов;
- 7) формирует личное дело.

Максимальный срок выполнения каждого административного действия, входящего в состав указанной административной процедуры, составляет 5 минут.

Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок
в выданных в результате предоставления государственной услуги
документах

53. Основанием для исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах является получение Департаментом заявления об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, представленного заявителем (далее – заявление об исправлении ошибок).

Заявление об исправлении ошибок может быть подано заявителем лично, а также с использованием электронных носителей, посредством направления заявления почтовой связью и (или) информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, включая сеть Интернет, в том числе посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций).

Заявление об исправлении ошибок рассматривается Департаментом в течение 3 (трёх) рабочих дней с даты его регистрации.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок, в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, Департамент осуществляет замену документов, в которых допущены опечатки и (или) ошибки в течение 5 рабочих дней с даты регистрации заявления об исправлении ошибок.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах Департамент сообщает заявителю об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления об исправлении путем направления соответствующего письма по адресу (адресам) электронной почты (при наличии), либо почтовым отправлением по адресу, указанному заявителем.

IV. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением
и исполнением ответственными должностными лицами
положений Административного регламента
и принятием решений ответственными должностными лицами

54. Текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий, определенных административным регламентом, осуществляется Департаментом.

55. Текущий контроль осуществляется путем проведения ежеквартальных проверок соблюдения и исполнения специалистами нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых

актов Орловской области, положений настоящего административного регламента, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

По результатам проведения текущего контроля, в случае выявления нарушений последовательности административных действий, определенных административным регламентом, и принятием в ходе ее предоставления решений, виновные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

56. Для осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги, выявления и установления нарушений прав заявителей, принятия решений об устранении соответствующих нарушений Департаментом проводятся плановые и внеплановые проверки предоставления государственной услуги.

Плановые проверки осуществляются на основании квартальных, полугодовых, годовых планов работы, утверждаемых руководителем Департамента социальной защиты, опеки и попечительства, труда и занятости Орловской области (далее - Руководитель).

Внеплановые проверки осуществляются по конкретному обращению.

57. Для проведения плановых и внеплановых проверок предоставления государственной услуги приказом Департамента формируется комиссия, в состав которой включаются специалисты Департамента. Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению. Справка подписывается всеми членами комиссии. Руководитель уполномоченного учреждения, в котором проводилась проверка, ставит свою подпись в справке, после чего ему передается один экземпляр справки, второй экземпляр хранится в Департаменте.

В случае проведения внеплановой проверки по конкретному обращению, направленному в письменной форме или поступившему при устном обращении гражданина, по обращению, поступившему в форме электронного документа, в течение 30 дней со дня регистрации обращения в Департаменте, обратившемуся направляется информация о результатах проверки, проведенной по обращению. Данная информация подписывается лицом, в полномочия которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение, направленное в письменной форме или поступившее при устном обращении гражданина, направляется по почте. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа

по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме, в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

58. Плановые проверки каждого уполномоченного учреждения проводятся не реже одного раза в два года.

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

59. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в случае выявления нарушений прав заявителей, виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Ответственность руководителя и специалистов уполномоченных учреждений, специалистов Департамента за несоблюдение и неисполнение нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Орловской области, положений настоящего административного регламента, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, закрепляется в их должностных регламентах.

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

60. Граждане вправе обращаться лично (устно), а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в письменной форме или в форме электронного документа в адрес руководителя Департамента и его должностных лиц, руководителя уполномоченного учреждения, его должностных лиц с просьбой о проведении проверки соблюдения и исполнения нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Орловской области, положений настоящего административного регламента, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, полноты и качества предоставления государственной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении государственной услуги. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема

гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование уполномоченного учреждения, Департамента, либо фамилию, имя, отчество руководителя, либо его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии. В обращении в форме электронного документа гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации сообщения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме. В течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в уполномоченном учреждении, Департаменте, обратившимся направляется по почте информация о результатах проведенной проверки.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме, в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

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

61. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых Департаментом, должностными лицами Департамента, уполномоченным учреждением, должностными лицами уполномоченного учреждения в ходе предоставления государственной услуги, путем подачи жалобы в Департамент, уполномоченное учреждение.

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

62. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) уполномоченных учреждений, Департамента, их должностных лиц.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации заявления о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление 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 принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Орловской области;

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

7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной или муниципальной 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 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 пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

63. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в уполномоченное учреждение, в орган государственной власти – Департамент, Правительство Орловской области.

Жалобы на решения и действия (бездействие) должностного лица уполномоченного учреждения подаются руководителю уполномоченного учреждения.

Жалобы на решения и действия (бездействие) должностного лица Департамента подаются руководителю Департамента.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя уполномоченного учреждения подаются в Департамент (его Руководителю).

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя Департамента подаются в Правительство Орловской области.

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя Департамента может быть направлена по почте либо в электронной форме с использованием официального сайта Губернатора Орловской области и Правительства Орловской области, ЕПГУ, федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, их должностными лицами, государственными служащими (далее - система досудебного обжалования), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

64. Личный прием Руководителя Департамента проводится еженедельно, по пятницам, начало приема с 14.00.

Консультацию о времени и месте личного приема Руководителя можно получить в Департаменте, обратившись лично или по телефону.

65. Жалоба должна содержать:

1) наименование уполномоченного учреждения, Департамента, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) должностного лица уполномоченного учреждения, Департамента, его руководителя и (или) работника решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействиях);

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) уполномоченного учреждения, должностного лица уполномоченного учреждения, должностного лица Департамента, Департамента.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

66. Жалоба, поступившая в уполномоченное учреждение, либо в Департамент, Правительство Орловской области, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа уполномоченного учреждения, Департамента в

приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

67. 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.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в настоящем пункте административного регламента, заявителю в письменной форме и, по желанию заявителя, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. В случае если жалоба была направлена с использованием системы досудебного обжалования, ответ заявителю направляется посредством данной системы.

68. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых уполномоченным учреждением, Департаментом 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.

69. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

70. Если в жалобе не указаны фамилия заявителя - физического лица (наименование заявителя - юридического лица), направившего жалобу, или почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

Если в тексте жалобы содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных уполномоченного учреждения, Департамента, а также членов их семей, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 70 административного регламента, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст жалобы в письменной форме не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу,

в компетенцию которых входит рассмотрение жалобы, о чем в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если фамилия заявителя - физического лица (наименование заявителя - юридического лица) и почтовый адрес (адрес электронной почты) поддаются прочтению.

Если текст жалобы не позволяет определить суть жалобы, ответ на жалобу не дается, и она не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу.

Если в тексте жалобы содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы в письменной форме по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб вправе принимать решение о обоснованности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О принятом решении в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы уведомляется заявитель, направивший жалобу.

Если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему жалобу, в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данных государственного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу в Департамент или в уполномоченное учреждение, Правительство Орловской области в соответствии с пунктом 63 административного регламента.

Должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 63 административного регламента, сообщает заявителю об оставлении жалобы без ответа в форме, предусмотренной пунктом 67 административного регламента.

71. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 63 административного регламента, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.