

Приложение
к приказу от 1 августа 2018 года № 105
(в ред. приказов от 17 июня 2019 года № 65, от
5 сентября 2019 года № 106, от 10 февраля
2020 г. № 51, от 17 августа 2022 г. № 198)

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления казенным учреждением Орловской области «Областной
центр социальной защиты населения» государственной услуги по
предоставлению ежегодной денежной выплаты ко Дню Победы Детям войны
Орловской области

I. Общие положения

Предмет регулирования регламента

1. Административный регламент предоставления казенным учреждением Орловской области «Областной центр социальной защиты населения» государственной услуги по предоставлению ежегодной денежной выплаты ко Дню Победы Детям войны Орловской области (далее – регламент) определяет порядок предоставления казенным учреждением Орловской области «Областной центр социальной защиты населения» (далее – учреждение), государственной услуги по предоставлению ежегодной денежной выплаты ко Дню Победы Детям войны Орловской области (далее – государственная услуга) и стандарт предоставления государственной услуги.

Круг заявителей

2. Государственная услуга предоставляется гражданам Российской Федерации, родившимся в период с 3 сентября 1927 года по 2 сентября 1945 года, имеющим место жительства на территории Орловской области и не получающим меры социальной поддержки в виде денежных выплат, установленных федеральными законами или нормативными правовыми актами Орловской области.

**Требования к порядку информирования о предоставлении
государственной услуги**

3. Информацию по вопросам предоставления государственной услуги лицо, обратившееся за получением государственной услуги (далее – заявитель, получатель) 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 также – Портал);

из публикаций в средствах массовой информации;

в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональный центр).

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. 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

филиал по городу Мценску	mskr_cszn@orel-region.ru 8 (486-46) 2-38-94
филиал по Новодеревеньковскому району	msnk_cszn@orel-region.ru 8 (486-78) 2-14-78
филиал по Новосильскому району	nvdr_cszn@orel-region.ru 8 (486-73) 2-14-35
филиал по Орловскому району	nvslr_cszn@orel-region.ru 8 (4862) 59-88-40
филиал по Покровскому району	orlr_cszn@orel-region.ru 8 (486-64) 2-14-90
филиал по Свердловскому району	pk_cszn@orel-region.ru 8 (486-45) 2-14-37
филиал по Сосковскому району	svrd_cszn@orel-region.ru 8 (486-65) 2-12-69
филиал по Троснянскому району	sosr_cszn@orel-region.ru 8 (486-66) 2-12-98
филиал по Урицкому району	tr_cszn@orel-region.ru 8 (486-47) 2-04-38
филиал по Хотынецкому району	ur_cszn@orel-region.ru 8 (486-42) 2-21-77
филиал по Шаблыкинскому району	hotr_cszn@orel-region.ru 8 (486-44) 2-23-21
отдел социальной защиты населения по Железнодорожному району г. Орла	shbr_cszn@orel-region.ru 8 (4862) 55-47-45
отдел социальной защиты населения по Заводскому району г. Орла	zh_cszn@orel-region.ru 8 (4862) 43-26-96
отдел социальной защиты населения по Северному району г. Орла	zav_cszn@orel-region.ru 8 (4862) 47-37-92
отдел социальной защиты населения по Советскому району г. Орла	sev_cszn@orel-region.ru 8 (4862) 43-12-77
	sov_cszn@orel-region.ru

4. Сведения о месте предоставления государственной услуги, графике (режиме) работы, контактных телефонах, адресах электронной почты учреждения, Департамента, 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 настоящего 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 органов и организаций, в которых заявитель может получить документы, необходимые для получения государственной услуги;

перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;

порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, должностного лица учреждения (далее также – должностные лица, специалисты, специалисты учреждения), многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, предусмотренных частью 1.1. статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – организации, осуществляющие функции по предоставлению государственной услуги), или их работников.

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

5. Наименование государственной услуги: предоставление ежегодной денежной выплаты ко Дню Победы Детям войны Орловской области.

Наименование учреждения,
предоставляющего государственную услугу

6. 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 социальной защиты, опеки и попечительства, труда и занятости Орловской области, управление финансового планирования, организации предоставления социальных выплат и мер соцподдержки Департамента социальной защиты населения, опеки и попечительства Орловской области осуществляют финансовое обеспечение государственной услуги, а также методическое обеспечение деятельности по предоставлению государственной услуги.

Описание результата предоставления государственной услуги

7. Результатом предоставления государственной услуги является:
принятие решения о предоставлении государственной услуги;
принятие решения об отказе в предоставлении государственной услуги.

Срок предоставления государственной услуги

8. Общий срок предоставления государственной услуги со дня обращения заявителя со всеми необходимыми документами, включая день приема заявления о назначении и выплате ежегодной денежной выплаты (далее – заявление) и направления уведомления заявителю об отказе в предоставлении государственной услуги – 10 рабочих дней.

Прием и регистрация заявления в электронной форме обеспечивается в ЕПГУ.

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

9. 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, № 31, ст. 4179);

Законом Орловской области от 1 июля 2016 года № 1993-ОЗ «О Детях войны Орловской области» (Орловская правда, 5 июля 2016 года, № 72);

постановлением Правительства Орловской области от 27 декабря 2016 года № 526 «Об утверждении Порядка предоставления ежегодной денежной выплаты ко Дню Победы Детям войны Орловской области» (Государственная специализированная информационная система «Портал Орловской области – публичный информационный центр», <https://orel-region.ru>, 28 декабря 2016 года);

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 и услуг, 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

10. Для получения государственной услуги заявитель или его законный представитель до 1 апреля текущего года подает в учреждение по месту жительства либо по месту пребывания:

1) заявление по форме, утвержденной постановлением Правительства Орловской области от 27 декабря 2016 года № 526 «Об утверждении Порядка предоставления ежегодной денежной выплаты ко Дню Победы Детям войны Орловской области»;

2) копию документа, удостоверяющего личность, дату рождения и место жительства на территории Орловской области;

3) копию документа, содержащего сведения о счете заявителя, открытом в отделении кредитной организации;

4) копию документа, удостоверяющего личность, и документа, удостоверяющего полномочия законного представителя (в случае подачи документов законным представителем).

Заявитель вправе направить документы, указанные в настоящем пункте, в электронной форме через ЕПГУ.

11. 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

12. К документам, необходимым в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций, относятся сведения о неполучении мер социальной поддержки в виде денежных выплат, установленных федеральными законами или нормативными правовыми актами Орловской области.

Заявитель вправе представить указанные сведения в учреждение, предоставляющее государственную услугу, по собственной инициативе.

13. 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, работника многофункционального центра, работника организации, осуществляющей функции по предоставлению государственной услуги, 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, предоставляющего государственную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо руководителя организации, осуществляющей функции по предоставлению государственной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

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

14. Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

15. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

16. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

несоответствие заявителя условиям, установленным пунктом 2 настоящего регламента;

документы, предусмотренные пунктом 10 настоящего регламента, представлены не в полном объеме (за исключением документов, предоставляемых заявителем по собственной инициативе).

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

17. 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

18. Государственная пошлина и иная плата 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

19. Государственная услуга предоставляется на бесплатной основе.

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

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

21. Продолжительность ожидания при выдаче документов не должна превышать 15 минут.

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

22. Специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, осуществляет прием и регистрацию заявления и документов в течение 20 минут в порядке, установленном соответствующими актами по делопроизводству, со дня поступления документов.

В случае направления заявления и документов посредством ЕПГУ регистрация запроса осуществляется в течение 10 минут с момента обращения заявителя.

Требования к помещениям, в которых предоставляются государственная услуга, услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг

23. 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.

24. 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.

25. 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.

26. 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.

27. 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.

Требования по обеспечению условий доступности для инвалидов объекта и предоставляемой в нем государственной услуги

28. В учреждении 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 специалистов 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 специалистов 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; надлежащие размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов в учреждение, и государственной услуге, 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;

обеспечение 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, 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 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 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.

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

29. 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.

30. 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;
 размещение информации о порядке предоставления государственной услуги в электронном виде на ЕПГУ;
 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;
 предоставление 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.

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

31. Предоставление государственной услуги возможно в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе с использованием ЕПГУ, а также в многофункциональном центре.

32. Предоставление государственной услуги возможно в многофункциональном центре по принципу «одного окна».

Предоставление государственной услуги через многофункциональный центр осуществляется после однократного личного обращения заявителя с соответствующим запросом. Взаимодействие с учреждением осуществляется без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии.

33. Предоставление государственной услуги в электронной форме осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом через ЕПГУ. Взаимодействие с учреждением осуществляется без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии.

Государственная услуга в электронной форме с использованием ЕПГУ предоставляется в виде:

1) предоставления в установленном порядке информации заявителю и обеспечение доступа заявителя к сведениям о государственной услуге;

2) подачи заявителем запроса и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и прием запроса и документов с использованием ЕПГУ;

3) получения заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги;

4) получения заявителем (в том числе через личный кабинет) результата предоставления государственной услуги, если иное не установлено федеральным законом.

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

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

прием и регистрация заявления и документов;

проверка соответствия заявителя установленным условиям, а также комплектности документов и направление межведомственного запроса;

принятие решения о предоставлении государственной услуги либо об отказе в предоставлении государственной услуги;

уведомление заявителя об отказе в предоставлении государственной услуги.
Блок-схема предоставления государственной услуги представлена в приложении 1 к настоящему регламенту.

Прием и регистрация заявления и документов

35. Заявление с документами, указанными в пункте 10 настоящего регламента, регистрируется специалистом филиала, отдела социальной защиты населения учреждения в журнале регистрации входящих документов (приложение 2 к настоящему регламенту) в день поступления в течение 20 минут с момента их поступления в филиал учреждения.

Факт и дата приема заявления и документов от заявителя подтверждается распиской-уведомлением (приложение 3 к настоящему регламенту), выдаваемой заявителю специалистом филиала, отдела социальной защиты населения учреждения.

Зарегистрированное заявление направляется руководителю филиала, отдела социальной защиты населения учреждения для определения специалиста для рассмотрения поступивших документов.

Срок выполнения административной процедуры составляет 1 рабочий день со дня поступления заявления и документов.

В случае направления заявления и документов посредством ЕПГУ регистрация запроса осуществляется в течение 10 минут с момента обращения заявителя.

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

36. Специалист филиала, отдела социальной защиты населения учреждения проверяет соответствие заявителя условиям, установленным в пункте 2 регламента, комплектность документов, предоставленных в соответствии с пунктом 10 регламента.

37. В случае непредставления сведений, указанных в пункте 12 регламента, по собственной инициативе учреждение в течение 2 рабочих дней со дня регистрации заявления запрашивает их в порядке межведомственного взаимодействия или запрашивается информация в Единой государственной информационной системе социального обеспечения.

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

38. Специалист филиала, отдела социальной защиты населения учреждения осуществляет подготовку проекта решения о предоставлении государственной услуги, в случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении

государственной услуги, указанных в пункте 16 регламента.

Специалист осуществляет подготовку проекта решения об отказе в предоставлении государственной услуги, в случае наличия оснований, предусмотренных пунктом 16 настоящего регламента.

39. Проект решения о предоставлении государственной услуги или проект решения об отказе в предоставлении государственной услуги направляется специалистом руководителю филиала, отдела социальной защиты населения учреждения.

Срок выполнения административной процедуры составляет 1 рабочий день со дня поступления документов для проведения проверки соответствия заявителя установленным условиям, а также комплектности документов.

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

40. На основании результатов проверки соответствия заявителя установленным условиям, а также комплектности документов руководитель филиала, отдела социальной защиты населения учреждения принимает решение о предоставлении государственной услуги либо об отказе в предоставлении государственной услуги.

Срок выполнения административной процедуры составляет 1 рабочий день со дня поступления руководителю филиала, отдела социальной защиты населения учреждения проектов решений о предоставлении государственной услуги либо об отказе в предоставлении государственной услуги.

Уведомление заявителя об отказе в предоставлении государственной услуги

41. В случае принятия решения об отказе в предоставлении государственной услуги в течение 3 рабочих дней после принятия такого решения заявителю почтовым отправлением или по электронной почте направляется уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги, с указанием причин и оснований отказа в предоставлении государственной услуги (приложение 4 к настоящему регламенту) и одновременным возвращением всех представленных заявителем документов.

IV. Формы контроля за исполнением государственной услуги

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

42. 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

43. 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

44. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений соблюдения положений настоящего 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

45. 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, должностного лица учреждения, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственной услуги, или их работников

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

46. Заявитель имеет право на обжалование решения и действия (бездействие) учреждения, руководителя учреждения, должностного лица учреждения, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственной услуги, их работников в досудебном (внесудебном) порядке.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в учреждение, многофункциональный центр, либо в соответствующий орган государственной власти (орган местного самоуправления) публично-правового образования, являющийся учредителем многофункционального центра (далее – учредитель многофункционального центра), а также в организации, осуществляющие функции по предоставлению государственной услуги.

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

Жалобы на решения и действия (бездействие) учреждения, руководителя учреждения подаются в Департамент.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра.

Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Орловской области.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственной услуги, подаются руководителям этих организаций.

47. Жалоба на решения и действия (бездействие) учреждения, руководителя учреждения, должностного лица учреждения может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Департамента, учреждения, ЕПГУ, государственной специализированной системы «Портал Орловской области – публичный информационный центр», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта многофункционального центра, ЕПГУ либо с использованием государственной специализированной системы «Портал Орловской области – публичный информационный центр», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственной услуги, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов этих организаций, ЕПГУ либо с использованием государственной специализированной системы «Портал Орловской области – публичный информационный центр», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

48. Жалоба должна содержать:

1) наименование учреждения, руководителя учреждения, должностного лица учреждения, многофункционального центра, руководителя многофункционального центра и (или) работника многофункционального центра, организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственной услуги, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, руководителя учреждения, должностного лица учреждения, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственной услуги, их работников;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, руководителя учреждения, должностного лица учреждения, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственной услуги, их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Предмет (досудебного) внесудебного обжалования

49. 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 для предоставления государственной услуги;
- 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, предоставляющего государственную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственной услуги, их работников 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 13 настоящего регламента.

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

50. Приостановление рассмотрения жалобы не допускается.

51. 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

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

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

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

54. Учреждение по письменному запросу заявителя должно предоставить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы, поданной по основаниям, предусмотренным пунктом 49 настоящего регламента.

Сроки рассмотрения жалобы

55. Жалоба, поступившая в учреждение либо Департамент, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в организации осуществляющие, функции по предоставлению государственной услуги, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, многофункционального центра, организаций, осуществляющих, функции по предоставлению государственной услуги, 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.

Результат досудебного (внесудебного) обжалования

56. 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.

57. 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, многофункциональным центром либо организацией, осуществляющей функции по предоставлению государственной услуги, 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.

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