

Приложение
к приказу от 19 октября 2020 года № 268
(в ред. приказов от 16.02.2021 г. № 44, от
01.06.2021 г. № 184, от 11.08.2021 г.
№ 286)

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления казенным учреждением Орловской области «Областной центр
социальной защиты населения» государственной услуги по социальной
поддержке семей, имеющих детей, оказываемой в соответствии с
законодательством Орловской области

I. Общие положения

Предмет регулирования регламента

1. Административный регламент предоставления казенным учреждением Орловской области «Областной центр социальной защиты населения» государственной услуги по социальной поддержке семей, имеющих детей, оказываемой в соответствии с законодательством Орловской области (далее – регламент) определяет порядок предоставления казенным учреждением Орловской области «Областной центр социальной защиты населения» (далее – учреждение), государственной услуги по социальной поддержке семей, имеющих детей, оказываемой в соответствии с законодательством Орловской области (далее – государственная услуга) и стандарт предоставления государственной услуги.

Круг заявителей

2. Заявителями на предоставление государственной услуги (далее – заявители) являются лица, имеющие право на пособие на ребенка в соответствии с Законом Орловской области от 19 ноября 2004 года № 439-ОЗ «О пособии на ребенка», из числа граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также беженцев, имеющих место жительства на территории Орловской области.

3. Право на государственную услугу имеет единственный родитель (усыновитель, опекун, попечитель), один из родителей (усыновителей, опекунов, попечителей) на каждого рожденного, усыновленного (удочеренного), принятого под опеку (попечительство) совместно проживающего с ним ребенка до достижения им возраста шестнадцати лет (на обучающегося в общеобразовательной организации, расположенной на территории Российской Федерации, – до окончания им обучения, но не более чем до достижения им возраста восемнадцати лет) в семьях со среднедушевым доходом, размер которого не превышает величину прожиточного минимума в Орловской области, установленную Правительством Орловской области на момент обращения.

4. Государственная услуга по назначению пособия на детей одиноких матерей, предоставляется заявителю, в случае:

а) если в свидетельстве о рождении детей отсутствует запись об отце ребенка или запись произведена в установленном порядке по указанию матери;

б) усыновления ребенка женщиной, не состоящей в браке, в котором она указана в качестве матери в записи акта о рождении ребенка;

в) передачи в установленном порядке детей одинокой матери на воспитание опекуну или попечителю.

5. Государственная услуга по назначению пособия на детей, родители которых уклоняются от уплаты алиментов, либо, когда взыскание алиментов невозможно, предоставляется заявителю, если решение суда о взыскании алиментов на детей с лиц, обязанных их уплачивать, не исполняется в случаях:

а) их розыска в связи с уклонением от уплаты алиментов, привлечения к уголовной ответственности за совершение преступления;

б) отсутствия у них заработка в период отбывания наказания в исправительных учреждениях;

в) нахождения их на принудительном лечении в медицинской организации, оказывающей психиатрическую помощь в стационарных условиях по решению суда;

г) постоянного проживания этих лиц на территории иностранных государств, в том числе государств – бывших республик СССР, с которыми у Российской Федерации отсутствуют договоры о правовой помощи, предусматривающие вопросы взаимного исполнения судебных решений.

6. Государственная услуга по назначению пособия на детей, военнослужащих предоставляется заявителю, в период:

а) нахождения отца ребенка на военной службе по призыву в качестве сержанта, старшины, солдата или матроса;

б) обучения отца ребенка в военной образовательной организации профессионального образования до заключения контракта о прохождении военной службы.

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

7. Информацию по вопросам предоставления государственной услуги заявитель может получить:

непосредственно в учреждении, предоставляющем государственную услугу: казенном учреждении Орловской области «Областной центр социальной защиты населения», в управлении финансового планирования, организации предоставления социальных выплат и мер соцподдержки Департамента социальной защиты, опеки и попечительства, труда и занятости Орловской области (далее также – Управление);

с использованием средств телефонной связи и электронного информирования;

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

в сети «Интернет» в государственной специализированной информационной системе «Портал Орловской области – публичный информационный центр» по адресу: <https://orel-region.ru> (далее также – государственная специализированная система «Портал Орловской области – публичный информационный центр», портал услуг);

из публикаций в средствах массовой информации;

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

8. Сведения о месте предоставления государственной услуги, графике (режиме) работы, контактных телефонах, адресах электронной почты казенного учреждения Орловской области «Областной центр социальной защиты населения», Департамента социальной защиты, опеки и попечительства, труда и занятости Орловской области (далее – Департамент), Управления, информация о предоставлении государственной услуги, текст административного регламента предоставления государственной услуги по социальной поддержке семей, имеющих детей, оказываемой в соответствии с законодательством Орловской области, образец заполнения заявления и перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, размещаются на стендах (столах, стойках) в помещении по месту предоставления государственной услуги, в государственной специализированной системе «Портал Орловской области – публичный информационный центр», а также на Едином портале.

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

9. Наименование государственной услуги: социальная поддержка семей, имеющих детей, оказываемая в соответствии с законодательством Орловской области.

Наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу

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

филиал по Болховскому району

филиал по Верховскому району

филиал по Глазуновскому району

филиал по Дмитровскому району

филиал по Должанскому району

филиал по Залегощенскому району

филиал по Знаменскому району

филиал по Колпнянскому району

филиал по Корсаковскому району

филиал по Краснозоренскому району

филиал по Кромскому району

филиал по Ливенскому району

филиал по городу Ливны

филиал по Малоархангельскому району

филиал по Мценскому району

филиал по городу Мценску

филиал по Новодеревеньковскому району

филиал по Новосильскому району

филиал по Орловскому району

филиал по Покровскому району

филиал по Свердловскому району

филиал по Сосковскому району

филиал по Троснянскому району

филиал по Урицкому району

филиал по Хотынецкому району

филиал по Шаблыкинскому району

отдел социальной защиты населения по Железнодорожному району г. Орла

отдел социальной защиты населения по Заводскому району г. Орла

отдел социальной защиты населения по Северному району г. Орла

отдел социальной защиты населения по Советскому району г. Орла.

Департамент осуществляет финансовое обеспечение государственной услуги, в то время как Управление оказывает методическую поддержку учреждению по предоставлению государственной услуги.

Описание результата предоставления государственной услуги

11. Результатом предоставления государственной услуги является:

- а) принятие решения о назначении государственной услуги;
- б) принятие решения об отказе в назначении государственной услуги.

Срок предоставления государственной услуги

12. Срок предоставления государственной услуги – 25 рабочих дней со дня регистрации заявления о назначении государственной услуги с документами.

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

13. Предоставление государственной услуги регулируется:

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

Семейным кодексом Российской Федерации («Собрание законодательства Российской Федерации», 1996, № 1, ст. 16; «Российская газета», № 27, 27 января 1996 года);

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 19 ноября 2004 года № 439-ОЗ «О пособии на ребенка» («Орловская правда», 24 ноября 2004 года № 211);

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);

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 22 декабря 2020 года № 794 «Об утверждении Порядка назначения и выплаты пособия на ребенка и Порядка учета и исчисления величины среднедушевого дохода, дающего право на получение пособия на ребенка» (Государственная специализированная информационная система «Портал Орловской области – публичный информационный центр», <https://orel-region.ru>, 23 декабря 2020 года).

13.1. Перечень нормативных правовых актов, предусмотренный пунктом 13 настоящего регламента, 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 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

14. Для получения государственной услуги заявителем представляется в учреждение социальной защиты населения по месту жительства заявление по форме, утвержденной постановлением Правительства Орловской области от 22 декабря 2020 года № 794 «Об утверждении Порядка назначения и выплаты пособия на ребенка и Порядка учета и исчисления величины среднедушевого дохода, дающего право на получение пособия на ребенка» (далее соответственно – заявление, постановление Правительства Орловской области от 22 декабря 2020 года № 794), с приложением следующих документов:

1) копии документов, удостоверяющих личность заявителя и подтверждающих место жительства заявителя на территории Орловской области, семейное положение заявителя;

2) копии документов, подтверждающих рождение (усыновление) ребенка (детей), включенного(-ых) в состав семьи:

а) сведения о рождении ребенка (детей) при регистрации записи акта о рождении ребенка за пределами Российской Федерации;

б) свидетельство об усыновлении ребенка (детей), выданное органами записи актов гражданского состояния или консульскими учреждениями Российской Федерации;

3) сведения о доходах членов семьи, включенных в ее состав;

4) копия документа, содержащего сведения о счете заявителя, открытом в кредитной организации;

5) документы, удостоверяющие личность и полномочия представителя заявителя (в случае подачи заявления через представителя);

6) справку об обучении из общеобразовательной организации, расположенной на территории Российской Федерации, на ребенка (детей) старше шестнадцати лет;

7) подпункт признан утратившим силу приказом от 01.06.2021 г. № 184.

15. При обращении за назначением государственной услуги, предусмотренной пунктом 4 настоящего регламента, заявитель дополнительно представляет копию справки из органов записи актов гражданского состояния об основании внесения в запись акта о рождении ребенка сведений об отце ребенка.

16. При обращении за назначением государственной услуги, предусмотренной пунктом 5 настоящего регламента, заявитель дополнительно представляет один из следующих документов:

а) документ территориального органа Федеральной службы судебных приставов о том, что место нахождения разыскиваемого должника не установлено;

б) сообщение Министерства юстиции Российской Федерации о неисполнении судебного приказа, исполнительного листа, выданного на основании судебного акта, или нотариально удостоверенного соглашения об уплате алиментов (далее

также – исполнительные документы) в случае проживания должника в иностранном государстве, с которым у Российской Федерации не заключен договор о правовой помощи;

в) документ территориального органа Федеральной службы судебных приставов о причинах неисполнения должником требований исполнительных документов;

г) справку из исправительного учреждения об отбывании наказания лицом, являющимся должником, и об отсутствии у него заработка, достаточного для исполнения требований, содержащихся в исполнительных документах

17. При обращении за назначением государственной услуги, предусмотренной пунктом 6 настоящего регламента, заявитель дополнительно представляет один из следующих документов:

а) справку из военного комиссариата о призыве отца ребенка на военную службу либо из воинской части о прохождении отцом ребенка военной службы по призыву (с указанием срока службы);

б) справку из военной профессиональной образовательной организации или военной образовательной организации высшего образования об обучении в ней отца ребенка (с указанием срока обучения).

18. Копии документов, необходимые для предоставления государственной услуги, представляются при предъявлении оригинала документа или заверенные в порядке, установленном действующем 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

19. 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:

1) сведения о рождении ребенка (детей), выданные органами записи актов гражданского состояния;

2) сведения о смерти (в случае смерти ребенка (детей));

3) сведения об установлении отцовства (в случае установления отцовства);

4) сведения о заключении брака или о расторжении брака (в случае смены фамилии у заявителя);

5) документы, подтверждающие место жительства или пребывания на территории Орловской области ребенка, на которого назначается пособие на ребенка, с заявителем;

6) справка о неполучении пособия на ребенка по прежнему месту жительства (для прибывших в Орловскую область);

7) справка из органа опеки и попечительства о неполучении денежного содержания на ребенка;

8) выписка (сведения) из решения органа опеки и попечительства об установлении опеки (попечительства) (для назначения пособия на ребенка, находящегося под опекой (попечительством));

9) сведения о средствах, перечисленных взыскателю со счета по учету средств, поступающих во временное распоряжение отдела судебных приставов, по исполнительному производству о взыскании алиментов.

20. Заявитель вправе представить документы и сведения, предусмотренные пунктом 19 настоящего регламента, в учреждение по собственной инициативе.

21. В случае непредставления заявителем документов (копий документов, сведений) о месте жительства, необходимых для вынесения решения о назначении государственной услуги самостоятельно, учреждение запрашивает их в государственных органах, органах местного самоуправления и иных органах, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, в распоряжении которых имеется указанная информация.

22. 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;

5) предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 настоящего Федерального закона, 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

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

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

24. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

25. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются несоответствие заявителя условиям, установленным пунктом 5 Порядка назначения и выплаты пособия на ребенка, утвержденного постановлением

Правительства Орловской области от 22 декабря 2020 года № 794, и (или) документы, предусмотренные пунктами 14-17 настоящего регламента, представлены не в полном объеме и (или) не соответствуют требованиям, установленным пунктом 18 настоящего регламента.

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

26. 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

27. 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

28. 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

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

30. Продолжительность ожидания при выдаче документов не должно превышать 15 минут.

Срок и порядок регистрации заявления, в том числе в электронной форме

31. Заявление и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, предусмотренные пунктами 14-17 настоящего регламента (далее – необходимые документы), могут быть поданы непосредственно в

учреждение, через многофункциональный центр, а также в форме электронного документа с использованием электронных носителей либо посредством Единого портала.

32. При обращении заявителя должностное лицо филиала (отдела социальной защиты населения) учреждения:

- а) принимает заявление и необходимые документы;
- б) выдает заявителю расписку-уведомление о приеме заявления и необходимых документов с указанием регистрационного номера, и даты приема заявления.

33. Заявление, принятое лично от заявителя, регистрируется филиалом (отделом социальной защиты населения) учреждения в день его приема при условии одновременного предъявления (представления) соответствующих необходимых документов.

34. Заявление, принятое через многофункциональный центр, регистрируется филиалом (отделом социальной защиты населения) учреждения в день его передачи от многофункционального центра.

35. Заявление, принятое посредством Единого портала, регистрируется в автоматическом режиме. Должностное лицо филиала (отдела социальной защиты населения) учреждения не позднее следующего рабочего дня со дня получения заявления формирует и направляет заявителю электронное уведомление о получении его заявления с указанием даты представления в филиал (отдел социальной защиты населения) учреждения необходимых документов. Срок представления заявителем необходимых документов не должен превышать 5 рабочих дней со дня получения учреждением заявления. В уведомлении также содержится перечень документов, необходимых для представления заявителем. При представлении заявителем необходимых документов в филиал (отдел социальной защиты населения) учреждения должностное лицо филиала (отдела социальной защиты населения) учреждения в день обращения регистрирует их и выдает расписку-уведомление заявителю на руки.

В случае непредставления в течение указанного срока необходимых документов заявителю отказывается в назначении государственной услуги в соответствии с пунктом 69 настоящего регламента.

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

36. Местоположение помещения учреждения, в котором предоставляется государственная услуга (далее – помещение учреждения), должно обеспечивать удобство для заявителей с точки зрения пешеходной доступности от остановок общественного транспорта.

Путь от остановок общественного транспорта до здания (строения), в котором располагается помещение учреждения, должен быть оборудован соответствующими информационными указателями.

В случае если имеется возможность, возле здания организовывается стоянка (парковка) для личного автомобильного транспорта заявителей. За пользование стоянкой (парковкой) с заявителями плата не взимается.

Для парковки специальных автотранспортных средств маломобильных групп населения на каждой стоянке выделяется не менее 10% мест (но не менее одного места), которые не должны занимать иные транспортные средства.

37. Помещения учреждения должны размещаться преимущественно на нижних, предпочтительнее на первых этажах зданий с отдельным входом (по возможности).

Фасад здания (строения), где располагается помещение учреждение, должен быть оборудован осветительными приборами, позволяющими заявителям ознакомиться с информационной табличкой.

Вход в помещение учреждения должен обеспечивать свободный доступ граждан, а также должен быть оборудован удобной лестницей с поручнями, широкими проходами, специальными ограждениями и перилами, пандусами для передвижения кресел-колясок.

Передвижение по помещению учреждения не должно создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья, включая тех, кто использует кресла-коляски. Помещение учреждения должно быть достаточно освещено.

38. Центральный вход в здание учреждения оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- а) наименование учреждения, осуществляющего предоставление государственной услуги;
- б) адрес (местонахождение);
- в) график приема граждан.

39. Помещения, в которых осуществляется прием заявителей, включают зал ожидания и места для приема граждан.

В помещениях учреждения зал ожидания должен быть оснащен стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

40. При входе в помещения учреждения и (или) залах ожидания оборудуются информационные стенды, на которых размещается следующая обязательная информация:

- а) почтовый адрес учреждения;
- б) адрес сайта учреждения;
- в) справочный номер телефона учреждения, ответственного за предоставление государственной услуги;
- г) режим работы учреждения, ответственного за предоставление государственной услуги;
- д) выдержки из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

- е) перечень необходимых документов;
- ж) форма заявления и образец ее заполнения.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются.

41. Прием граждан осуществляется в кабинках (кабинетах), специально оборудованных для приема граждан, которые оборудуются информационными табличками с указанием:

- а) номера кабинки (кабинета);
- б) фамилии, имени, отчества (при наличии) должностного лица.

Рабочее место должностного лица должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных учреждения, принтером и сканером.

42. В целях информирования заявителей о возможности их участия в оценке эффективности деятельности руководителя учреждения с учетом качества предоставления им государственных услуг в помещении (месте ожидания), где предоставляется государственная услуга, размещаются информационные материалы, содержащие сведения о возможности участия заявителей в оценке качества предоставления государственных услуг.

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

43. В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту предоставления государственной услуги им обеспечиваются:

а) условия для беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется государственная услуга;

б) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется государственная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

в) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

г) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется государственная услуга, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

д) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

е) допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

ж) допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется государственная услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

з) оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами.

В случае невозможности полностью приспособить помещение учреждения с учетом потребности инвалида собственник помещения учреждения обеспечивает инвалиду доступ к месту предоставления государственной услуги, либо, когда это возможно, ее предоставление обеспечивается по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере труда, занятости и социальной защиты населения, а также оказания им при этом необходимой помощи утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации № 527н от 30 июля 2015 года.

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

44. Показателем качества государственной услуги является предоставление государственной услуги в соответствии со стандартом, установленным настоящим регламентом, и удовлетворенность заявителей предоставленной государственной услугой.

45. Показателями доступности государственной услуги являются:

а) доступность обращения за предоставлением государственной услуги, в том числе лицами с ограниченными физическими возможностями;

б) степень информированности граждан о порядке предоставления государственной услуги (доступность информации о государственной услуге, возможность выбора способа получения информации);

в) возможность обращения за государственной услугой различными способами (личное обращение в учреждение, через Единый портал или многофункциональный центр);

г) своевременность оказания государственной услуги;

д) количество взаимодействий заявителя (его представителя) с должностными лицами учреждения при предоставлении государственной услуги и их продолжительность;

е) возможность получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

ж) возможность обращения за получением государственной услуги по месту жительства заявителей;

з) возможность обращения за государственной услугой посредством комплексного запроса о предоставлении нескольких государственных услуг в

многофункциональных центрах, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

и) возможность досудебного рассмотрения жалоб заявителей на решения, действия (бездействие) должностных лиц учреждения, ответственных за предоставление государственной услуги.

46. Взаимодействие заявителя с должностными лицами учреждения при предоставлении государственной услуги осуществляется два раза – при представлении в учреждении заявления со всеми необходимыми документами для получения государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги заявителем непосредственно либо один раз – в случае получения результата государственной услуги в электронной форме.

47. Взаимодействие заявителя с должностными лицами многофункционального центра при предоставлении государственной услуги осуществляется один раз – при представлении в многофункциональный центр заявления со всеми необходимыми документами.

48. В случае направления заявления посредством Единого портала взаимодействие заявителя с должностными лицами учреждения осуществляется два раза – при представлении в учреждении всех необходимых документов для получения государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги заявителем непосредственно либо один раз – в случае получения результата государственной услуги посредством Единого портала.

49. Продолжительность одного взаимодействия заявителя с должностным лицом учреждения при предоставлении государственной услуги не превышает 15 минут.

50. С использованием Единого портала обеспечивается:

- а) информирование о предоставлении государственной услуги;
- б) запись на прием в учреждение;
- в) формирование и направление заявления о предоставлении государственной услуги;
- г) получение сведений о ходе предоставления государственной услуги;
- д) прием и регистрация учреждением заявления и необходимых документов;
- е) получение результата государственной услуги;
- ж) оценка доступности и качества государственной услуги;
- з) обжалование решений и действий (бездействия) учреждения, их должностных лиц при предоставлении государственной услуги.

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

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

52. При направлении заявления и необходимых документов в форме электронных документов посредством Единого портала может использоваться усиленная квалифицированная электронная подпись или простая электронная подпись заявителя.

Заявитель может 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».

53. При предоставлении государственной услуги посредством Единого портала заявителю обеспечивается возможность:

- а) получения информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги;
- б) записи на прием в учреждение, многофункциональный центр для подачи заявления и необходимых документов;
- в) формирования заявления;
- г) направления заявления и необходимых документов в электронной форме;
- д) получения сведений о ходе предоставления государственной услуги;
- е) получения электронного сообщения о результате предоставления государственной услуги;
- ж) осуществления оценки качества предоставления государственной услуги;
- з) досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, должностного лица, ответственного за предоставление государственной услуги;
- и) получения результата государственной услуги в форме электронного документа.

54. При предоставлении государственной услуги посредством Единого портала заявителю направляется:

- а) уведомление о приеме и регистрации заявления и необходимых документов;
- б) уведомление о результатах рассмотрения заявления и необходимых документов.

55. 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.

56. Запрещается отказывать в приеме запроса о предоставлении государственной услуги, в случае, если запрос о предоставлении государственной услуги подан в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления государственной услуги, опубликованной на Едином портале.

Запрещается отказывать в предоставлении государственной услуги в случае, если запрос о предоставлении государственной услуги подан в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления государственной услуги, опубликованной на Едином портале.

Запрещается требовать от заявителя совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема.

**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**

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

- а) прием и регистрация заявления и необходимых документов;
- б) взаимодействие с иными органами государственной власти, направление межведомственных запросов в указанные органы для получения документов и сведений, которые находятся в распоряжении указанных государственных органов;
- в) принятие решения о назначении государственной услуги либо об отказе в назначении государственной услуги;
- г) уведомление заявителя о решении о назначении государственной услуги либо об отказе в назначении государственной услуги.

Блок-схема предоставления государственной услуги представлена в приложении 1 к настоящему регламенту.

Прием и регистрация заявления и необходимых документов

58. Основанием для начала выполнения административной процедуры по приему и регистрации заявления и необходимых документов является обращение заявителя в учреждение с заявлением по установленной форме с приложением необходимых документов.

59. При приеме заявления и необходимых документов должностное лицо филиала (отдела социальной защиты населения) учреждения:

- а) сверяет данные представленных документов с данными, указанными в заявлении;
- б) проверяет комплектность документов, правильность оформления и содержание представленных документов, соответствие сведений, содержащихся в разных документах;
- в) снимает копии с документов в случае, если представлены подлинники документов;
- г) заверяет копии документов, подлинники документов возвращает заявителю;

д) регистрирует заявление в сроки, предусмотренные пунктом 33 настоящего регламента;

е) выдает (направляет) заявителю расписку-уведомление о приеме заявления и документов с указанием регистрационного номера, и даты приема заявления.

60. Срок выполнения административной процедуры составляет не более 15 минут.

61. Результатом административной процедуры является прием и регистрация заявления и необходимых документов.

Взаимодействие с иными органами государственной власти, направление межведомственных запросов в указанные органы для получения документов и сведений, которые находятся в распоряжении указанных государственных органов

62. Основанием для направления запросов для получения информации, влияющей на право заявителя на получение государственной услуги, является прием и регистрация заявления и необходимых документов.

63. В течение 2 рабочих дней после приема и регистрации заявления должностное лицо учреждения направляет запросы в государственные органы, органы местного самоуправления и иные организации, имеющие в распоряжении информацию, указанную в пунктах 19 и 21 настоящего регламента.

64. признан утратившим силу приказом от 16.02.2021 г. № 44.

65. Результатом административной процедуры является получение документов и сведений, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций, влияющих на право заявителя на получение государственной услуги.

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

66. Основанием для начала рассмотрения учреждением заявления является прием заявления и необходимых документов и поступление ответов на запросы об информации, влияющей на право заявителя.

67. Учреждение:

а) определяет наличие либо отсутствие права заявителя на получение государственной услуги в соответствии с законодательством Орловской области;

б) принимает решение о назначении (об отказе в назначении) государственной услуги в течение 20 рабочих дней со дня регистрации заявления, которое подписывается руководителем учреждения.

68. Решение о назначении государственной услуги выносится в случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, определенных в пункте 25 настоящего регламента.

При принятии решения о назначении государственной услуги выплата пособия на ребенка осуществляется Департаментом путем перечисления средств на счет заявителя, открытый в кредитной организации.

69. Решение об отказе в назначении государственной услуги выносится в случае наличия оснований, указанных в пункте 25 настоящего регламента.

70. Результатом административной процедуры является принятие решения о назначении государственной услуги либо об отказе в назначении государственной услуги.

Уведомление заявителя о решении о назначении государственной услуги
либо об отказе в назначении государственной услуги

71. Основанием для уведомления заявителя о решении о назначении государственной услуги либо об отказе в назначении государственной услуги является принятие решения о назначении государственной услуги, либо об отказе в назначении государственной услуги.

72. Учреждение уведомляет заявителя о принятом решении в течение 5 рабочих дней с даты принятия соответствующего решения (приложения 2, 3 к настоящему регламенту) способом, указанным заявителем в заявлении.

В случае подачи заявления и необходимых документов через многофункциональный центр уведомление о принятом решении (приложения 2, 3 к настоящему регламенту) направляется заявителю в течение 5 рабочих дней после принятия решения способом, указанным заявителем в заявлении.

В случае подачи заявления в форме электронного документа посредством Единого портала уведомление о принятом решении в форме электронного документа в течение 5 рабочих дней с даты принятия соответствующего решения направляется заявителю посредством Единого портала.

73. Результатом административной процедуры является направление заявителю уведомления о решении о назначении государственной услуги либо об отказе в назначении государственной услуги.

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

74. В случае если в выданных в результате предоставления государственной услуги документах допущены опечатки и (или) ошибки, то заявитель вправе обратиться в учреждение посредством Единого портала, через многофункциональный центр либо непосредственно при личном обращении в филиал (отдел социальной защиты населения) учреждения с письмом о необходимости исправления допущенных опечаток и (или) ошибок с изложением их сути и приложением копии документа, содержащего опечатки и (или) ошибки.

75. Регистрация письма о необходимости исправления допущенных опечаток и (или) ошибок осуществляется в сроки, предусмотренные пунктами 33-35 настоящего регламента.

76. В течение 10 рабочих дней с момента регистрации в филиале (отделе социальной защиты населения) учреждения письма о необходимости исправления допущенных опечаток и (или) ошибок филиал (отдел социальной защиты

населения) учреждения подготавливает и направляет заявителю новые документы, в которые внесены соответствующие исправления.

77. Документ, выдаваемый в результате предоставления государственной услуги, в который внесены исправления, вручается заявителю лично либо направляется в форме электронного документа не позднее 2 рабочих дней со дня его подписания способом, указанным заявителем в заявлении.

В случае подачи письма о необходимости исправления допущенных опечаток и (или) ошибок через многофункциональный центр вручается заявителю лично либо направляется в форме электронного документа не позднее 2 рабочих дней со дня его подписания способом, указанным заявителем в заявлении.

В случае направления письма о необходимости исправления допущенных опечаток и (или) ошибок в форме электронного документа посредством Единого портала исправленное уведомление в форме электронного документа после принятия решения направляется заявителю посредством Единого портала.

Особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

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

- а) прием и регистрация заявления и необходимых документов;
- б) направление электронного уведомления заявителю о получении заявления с указанием даты представления в учреждение необходимых документов в соответствии с пунктом 35 настоящего регламента;
- в) взаимодействие с иными органами государственной власти, направление межведомственных запросов в указанные органы для получения документов и сведений, которые находятся в распоряжении указанных государственных органов;
- г) уведомление заявителя о принятом решении о назначении государственной услуги либо об отказе в назначении государственной услуги.

79. При поступлении заявления в электронной форме должностное лицо филиала (отдела социальной защиты населения) учреждения:

- а) сверяет данные, содержащиеся в направленных посредством Единого портала, документах, с данными, указанными в заявлении;
- б) направляет заявителю электронное уведомление о получении заявления с указанием даты представления в филиал (отдел социальной защиты населения) учреждения необходимых документов;
- г) направляет межведомственные запросы в органы государственной власти для получения документов и сведений, которые находятся в распоряжении указанных государственных органов, а также информации, влияющей на право заявителя на получение государственной услуги;
- д) направляет заявителю уведомление о принятом решении в электронной форме в соответствии с пунктом 72 настоящего регламента.

Особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах

80. Получение заявителем государственной услуги в многофункциональном центре осуществляется в соответствии с соглашениями, заключенными между многофункциональным центром и учреждением.

Заявление со всеми необходимыми документами подаются через многофункциональный центр в порядке, установленном Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

81. В случае подачи заявления с необходимыми документами через многофункциональный центр датой приема заявления считается дата регистрации заявления в учреждении. В случае если заявление подано через многофункциональный центр и к заявлению не приложены необходимые документы или приложены не все документы, учреждение отказывает заявителю в назначении государственной услуги в соответствии с пунктом 69 настоящего регламента.

82. Предоставление государственной услуги через многофункциональные центры включает в себя следующие административные процедуры (действия):

а) информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в многофункциональном центре, о ходе предоставления государственной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в многофункциональном центре;

б) прием и регистрация заявления со всеми необходимыми документами;

в) направление заявления со всеми необходимыми документами в учреждение.

83. При поступлении заявления и необходимых документов многофункциональный центр:

а) сверяет данные представленных документов с данными, указанными в заявлении;

б) проверяет комплектность документов, правильность оформления и содержание представленных документов, соответствие сведений, содержащихся в разных документах;

в) регистрирует заявление;

г) выдает заявителю расписку-уведомление с указанием регистрационного номера и даты приема заявления;

д) обеспечивает передачу в учреждение заявления и необходимых документов в соответствии с соглашением о взаимодействии, заключенным между учреждением и многофункциональным центром, в порядке и сроки, которые установлены этим соглашением, но не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления заявления.

84. Предоставление государственной услуги посредством комплексного запроса включает в себя следующие административные процедуры (действия):

- а) прием и регистрация комплексного запроса со всеми необходимыми документами;
- б) сканирование представленных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, предусмотренной настоящим регламентом;
- г) направление комплексного запроса со всеми необходимыми документами в учреждение.

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

85. 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

86. 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

87. 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

88. 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

89. 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) должного лица учреждения подаются руководителю учреждения.

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

Жалоба на решения и действия (бездействие) Департамента, руководителя Департамента подается в Правительство Орловской области.

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.

90. 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, Единого портала, портала услуг, 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, Единого портала, портала услуг, 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, Единого портала, портала услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

91. 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

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

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

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

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

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

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

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

7) отказ учреждения, должностного лица учреждения, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственной услуги, или 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 пунктом 4 части 1 статьи 7 настоящего Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

93. Приостановление рассмотрения жалобы не допускается.

94. 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

95. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы по основаниям, предусмотренным пунктом 92 настоящего регламента.

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

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

97. Учреждение по письменному запросу заявителя должно предоставить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы, поданной по основаниям, предусмотренным пунктом 92 настоящего регламента.

Сроки рассмотрения жалобы

98. 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

99. 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.

100. 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.

101. 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.