

Приложение
к приказу от 19 октября 2020 года № 269
(в ред. приказов от 16.02.2021 г. № 42, от
31.03.2021 г. № 97, от 01.06.2021 г. № 182,
от 29.09.2023 г. № 188, от 15.01.2024 г.
№ 17)

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления казенным учреждением Орловской области «Областной центр
социальной защиты населения государственной услуги по установлению
статуса многодетной семьи Орловской области

I. Общие положения

Предмет регулирования регламента

1. Административный регламент предоставления казенным учреждением Орловской области «Областной центр социальной защиты населения» государственной услуги по установлению статуса многодетной семьи Орловской области (далее – регламент) определяет порядок предоставления казенным учреждением Орловской области «Областной центр социальной защиты населения» (далее – учреждение), государственной услуги по установлению статуса многодетной семьи Орловской области (далее – государственная услуга) и стандарт предоставления государственной услуги.

Круг заявителей

2. Заявителем на предоставление государственной услуги является один из родителей (усыновителей, опекунов, попечителей, приемных родителей), единственный родитель (усыновитель, опекун (попечитель), приемный родитель) (далее – заявитель) многодетной семьи по месту жительства.

Государственная услуга устанавливается семье при наличии:

- 1) гражданства Российской Федерации у членов многодетной семьи;
- 2) места жительства на территории Орловской области у членов многодетной семьи;
- 3) трех и более детей до восемнадцатилетнего возраста, а также достигшего(-их) совершеннолетия одного ребенка или нескольких детей – учащегося(-ихся), студента(-ов), курсанта(-ов), осваивающего(-их) образовательные программы в организациях, осуществляющих образовательную деятельность на территории Российской Федерации, либо проходящего(-их) военную службу по призыву, но не более чем до достижения им (ими) возраста двадцати трех лет.

Требование предоставления заявителю государственной услуги в соответствии с вариантом предоставления государственной услуги, соответствующим признакам заявителя, определенным в результате анкетирования, проводимого учреждением, предоставляющим услугу (далее - профилирование), а также результата, за предоставлением которого обратился заявитель

3. Государственная услуга предоставляется лицу, обратившемуся за получением государственной услуги (далее - заявитель, получатель), в соответствии с одним вариантом предоставления государственной услуги, соответствующему признакам заявителя, а также результата, за предоставлением которого обратился заявитель. Профилирование заявителей для предъявления необходимого варианта предоставления государственной услуги не предусмотрено.

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

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

с использованием средств телефонной связи и электронного информирования; в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» по адресу: <http://www.gosuslugi.ru> (далее – Единый портал);

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

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

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, размещаются на стендах в помещении по месту предоставления государственной услуги, а также в сети «Интернет» на портале услуг, а также на Едином портале.

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

На информационных стендах (стойках, столах) 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.

Консультации по процедуре предоставления государственной услуги предоставляются: по письменному обращению, по телефону.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения должностные лица обязаны в соответствии с поступившим запросом предоставлять информацию по следующим вопросам:

- о входящих номерах, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства документы заявителя;
- о принятии решения по конкретному заявлению;
- о перечне документов, представление которых необходимо для оказания государственной услуги.

Иные вопросы рассматриваются только на основании соответствующего письменного обращения.

При предоставлении консультаций по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в течение 30 дней со дня поступления письменного обращения.

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: установление статуса многодетной семьи Орловской области.

Наименование органа, 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.

Управление оказывает методическую поддержку учреждению по предоставлению государственной услуги.

6.1. 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.

При подаче запроса о предоставлении государственной услуги в многофункциональном центре невозможно принятие многофункциональным центром решения об отказе в приеме запроса и прилагаемых документов.

6.2. 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, в сети «Интернет» на Портале услуг.

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.

6.3. При предоставлении государственной услуги учреждение не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Результат предоставления государственной услуги

7. Результатом предоставления государственной услуги является:

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

7.1. Предоставление государственной услуги либо отказ в ее предоставлении оформляется учреждением в форме решения, которое должно содержать дату принятия, срок предоставления государственной услуги либо основания для отказа в ее предоставлении, информацию о заявителе: фамилию, имя и отчество, дату и место рождения, адрес проживания или пребывания.

Решение подлежит подписанию руководителем учреждения и должностным лицом учреждения, его подготовившим.

7.2. Уведомление о назначении государственной услуги или об отказе назначении государственной услуги (с указанием причины отказа) направляется заявителю учреждением социальной защиты населения в письменной форме в течение 5 рабочих дней со дня принятия решения.

В случае представления заявителем документов в электронном виде учреждение социальной защиты населения направляет уведомление в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего доступа в течение 5 рабочих дней со дня принятия решения.

Срок предоставления государственной услуги

8. Срок предоставления государственной услуги 20 рабочих дней со дня регистрации заявления о назначении государственной услуги с документами.

Правовые основания для предоставления государственной услуги

9. 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 2 октября 2003 года № 350-ОЗ «О статусе многодетной семьи Орловской области и мерах ее социальной поддержки» (Собрание нормативных правовых актов Орловской области. 2003 год. № 19);

постановлением Правительства Орловской области от 25 августа 2020 года № 520 «Об утверждении Порядка установления статуса многодетной семьи Орловской области и выдачи (замены) удостоверения многодетной семьи Орловской области» (Государственная специализированная информационная система «Портал Орловской области – публичный информационный центр», <https://orel-region.ru>, 25 августа 2020 года);

постановлением Правительства Орловской области от 8 июля 2019 года № 388 «О разработке и утверждении 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).

9.1 Перечень нормативных правовых актов, предусмотренный пунктом 9 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 для предоставления государственной услуги

10. Для получения государственной услуги заявителем представляется в учреждение социальной защиты населения по месту жительства заявление по форме, утвержденной постановлением Правительства Орловской области от 25 августа 2020 года № 520 «Об утверждении Порядка установления статуса многодетной семьи Орловской области и выдачи (замены) удостоверения многодетной семьи Орловской области» (далее - заявление), с приложением следующих документов:

1) копию документа, удостоверяющего личность родителей (усыновителей, опекунов (попечителей), приемных родителей) и подтверждающего гражданство Российской Федерации;

2) копию документа, подтверждающего рождение (усыновление) детей:

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

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

в) паспорт ребенка (детей) старше 14 лет или иной документ, удостоверяющий личность в соответствии с законодательством Российской Федерации;

3) копию документа, подтверждающего принадлежность к гражданству Российской Федерации ребенка (детей);

4) фотографии членов многодетной семьи размером 3 x 4 см.

11. Для вынесения решения о предоставлении государственной услуги заявитель дополнительно представляет следующие документы:

1) справку из организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Российской Федерации, на детей, осваивающих образовательные программы в организациях, осуществляющих образовательную деятельность на территории Российской Федерации (для детей, достигших восемнадцатилетнего возраста);

2) справку из военного комиссариата о призыве ребенка (детей) на военную службу (для ребенка (детей), проходящего(-их) военную службу по призыву);

3) копию вступившего в законную силу решения суда об установлении отцовства;

4) в случае отсутствия у заявителя и (или) членов его семьи регистрации по месту жительства на территории Орловской области - документы, подтверждающие проживание на территории Орловской области:

а) копию вступившего в законную силу решения суда об установлении места жительства на территории Орловской области;

б) копию свидетельства о регистрации по месту пребывания на территории Орловской области (представляется по собственной инициативе);

в) копии документов, подтверждающих право пользования занимаемым жилым помещением;

г) справку из организаций, осуществляющих образовательную деятельность на территории Орловской области, на детей, осваивающих образовательные программы в организациях, осуществляющих образовательную деятельность на территории Орловской области (для детей, не достигших восемнадцатилетнего возраста);

д) копию документа о принятии заявителя и (или) членов его семьи на медицинское обслуживание медицинской организацией, расположенной на территории Орловской области, в соответствии с приказом Минздрава России от 21 декабря 2012 года № 1342н «Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации (за исключением случаев оказания скорой медицинской помощи) за пределами территории субъекта Российской Федерации, в котором проживает гражданин, при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи»;

е) сведения о трудовой деятельности на территории Орловской области (представляется по собственной инициативе).

11.1. Копии документов, указанных в пунктах 10, 11 настоящего регламента, представляются заявителем с предъявлением оригинала документа или заверенные в порядке, установленном действующим законодательством.

Личное дело заявителя формируется учреждением социальной защиты населения в электронной форме.

11.2. В случае если заявление подано с использованием Единого портала, заявитель в течение 5 рабочих дней со дня регистрации заявления учреждением социальной защиты представляет в учреждение социальной защиты населения документы, предусмотренные пунктами 10, 11 настоящего регламента (за исключением представляемых по собственной инициативе).

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:

1) документы, подтверждающие место жительства на территории Орловской области членов многодетной семьи;

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

3) сведения о заключении брака или о расторжении брака (в случае изменения фамилии заявителем);

4) сведения об установлении отцовства (в случае если в отношении ребенка (детей) установлено отцовство);

5) сведения о смерти супруга (супруги) заявителя (в случае если один из супругов умер);

6) сведения о перемене фамилии, имени или отчества (в случае изменения фамилии, имени или отчества членами многодетной семьи);

7) сведения о лишении (ограничении, восстановлении) родительских прав в отношении ребенка (детей), сведения об отмене ограничения родительских прав в отношении ребенка (детей), сведения об отобрании ребенка (детей) при непосредственной угрозе его (их) жизни или здоровью;

8) выписка (сведения) из решения органа опеки и попечительства об установлении опеки (попечительства) или о передаче ребенка (детей) на воспитание в приемную семью;

9) справка из учреждения социального обслуживания населения о непомещении ребенка (детей) на полное государственное обеспечение;

10) справка учреждения социальной защиты, выданная по месту жительства другого родителя, о невыдаче ему удостоверения многодетной семьи (в случае расторжения брака или если родители ребенка (детей) проживают по разным адресам);

11) сведения о регистрации по месту пребывания на территории Орловской области;

12) сведения о трудовой деятельности на территории Орловской области.

13. Заявитель вправе представить документы и сведения, предусмотренные пунктом 12 настоящего регламента, в учреждение по собственной инициативе.

14. Запрещается требовать от заявителя:

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

2) представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области и органов местного самоуправления Орловской области находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным

органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

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

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

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

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

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица учреждения, предоставляющего государственную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя учреждения, предоставляющего государственную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления 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 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной или муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

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

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

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги или отказа в предоставлении государственной услуги

16. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

17. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги в соответствии с законодательством Орловской области являются:

а) отсутствие в составе многодетной семьи трех и более детей до восемнадцатилетнего возраста, а также достигших совершеннолетия одного или несколько детей – учащихся, студентов (курсантов), осваивающих образовательные программы в организациях, осуществляющих образовательную деятельность на территории Российской Федерации, либо проходящих военную службу по призыву, но не более чем до достижения ими возраста двадцати трех лет;

б) отсутствие гражданства Российской Федерации у членов многодетной семьи Орловской области;

в) отсутствие места жительства на территории Орловской области у членов многодетной семьи Орловской области;

г) документы, указанные в пунктах 10, 11 настоящего регламента, представлены не в полном объеме (за исключением документов, представляемых по собственной инициативе).

Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги, и способы ее взимания

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

19. Государственная услуга предоставляется на бесплатной основе.

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

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 регистрации запроса заявителя
о предоставлении государственной услуги

22. Заявление и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, предусмотренные пунктами 10, 11 настоящего регламента (далее - необходимые документы), могут быть поданы непосредственно в учреждение, а также в форме электронного документа с использованием электронных носителей, посредством многофункционального центра или в электронном виде с использованием Единого портала.

23. При обращении заявителя должностное лицо 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.

24. Заявление, принятое лично от заявителя, регистрируется учреждением в день его приема при условии одновременного предъявления (представления) соответствующих необходимых документов.

Заявление, поступившее в учреждение в виде электронного документа (пакета документов), подписанного электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» и Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», регистрируется в автоматическом режиме. Должностное лицо 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 учреждение 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 учреждение должностное лицо учреждения в день обращения регистрирует их и выдает расписку-уведомление заявителю на руки.

В случае непредставления в течение указанного срока необходимых документов заявитель уведомляется об отказе в предоставлении государственной услуги в течение рабочего дня с указанием причин отказа и порядка обжалования вынесенного решения.

25. Заявление с документами, поданное в многофункциональный центр, регистрируется в учреждении в день их представления в учреждение. Расписка-уведомление о приеме заявления выдается заявителю в многофункциональном центре в день его поступления.

26. В случае направления в учреждение заявления в электронной форме основанием для его приема (регистрации) является представление заявителем посредством Единого портала документов. Заявление с документами регистрируется учреждением в течение одного рабочего дня после его поступления.

Представление заявления и документов в форме электронных документов приравнивается к согласию такого заявителя с обработкой его персональных данных в учреждении в целях и объеме, необходимых для предоставления государственной услуги.

Требования к помещениям, в которых предоставляются государственные услуги

27. 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.

28. 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.

29. 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.

30. 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.

31. В учреждении 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.

32. 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.

33. 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.

34. 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; надлежащее 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 аудиоконтуров 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

35. Показателем качества государственной услуги является предоставление государственной услуги в соответствии со стандартом, установленным настоящим

регламентом, и удовлетворенность заявителей предоставленной государственной услугой.

36. 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) своевременность оказания государственной услуги;

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

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

е) возможность обращения за получением государственной услуги по месту жительства заявителя;

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

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

и) 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».

37. Взаимодействие заявителя с должностными лицами учреждения при предоставлении государственной услуги осуществляется два раза – при представлении в учреждение заявления со всеми необходимыми документами для получения государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги заявителем непосредственно.

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

37.2. В случае направления заявления посредством Единого портала взаимодействие заявителя с должностными лицами учреждения осуществляется два раза: при представлении в учреждение необходимых документов для получения государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги заявителем непосредственно.

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

Иные требования к предоставлению государственной услуги

39. Предоставление государственной услуги возможно в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе с использованием Единого портала, портала услуг.

40. При направлении заявления и необходимых документов в форме электронных документов посредством Единого портала, портала услуг 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».

41. При предоставлении государственной услуги посредством Единого портала, портала услуг заявителю обеспечивается возможность:

- а) получения информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги;
- б) записи на прием в учреждение 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.

42. При предоставлении государственной услуги посредством Единого портала, портала услуг заявителю направляется:

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

43. 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.

44. 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, портале услуг.

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, портале услуг.

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.

44.1. 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.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

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

- а) прием и регистрация заявления и необходимых документов;
- б) проверка соответствия заявителя установленным условиям, а также комплектности 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;
- 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

46. 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.

47. При приеме заявления и необходимых документов должностное лицо 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 пунктами 24-26 настоящего регламента;

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

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

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

49.1. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в журнале регистрации входящей корреспонденции.

Проверка соответствия заявителя установленным условиям, а также комплектности 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

50. Специалист учреждения проверяет соответствие заявителя установленным условиям, комплектность документов. Основанием для направления запросов для получения информации, влияющей на право заявителя на получение государственной услуги, является прием и регистрация заявления и необходимых документов.

51. В случае непредставления заявителем документов, представляемых по собственной инициативе, должностное лицо учреждения в течение 2 рабочих дней после регистрации заявления запрашивает документы (сведения), необходимые для вынесения решения по принятому заявлению, в соответствующих государственных органах, органах местного самоуправления и подведомственных данным органам организациях в порядке межведомственного взаимодействия или запрашивает информацию в Единой государственной информационной системы социального обеспечения.

52. Межведомственный запрос направляется учреждением социальной защиты населения 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.

53. Сведения, необходимые для предоставления государственной услуги, запрашиваются учреждением в течение 2 рабочих дней со дня регистрации заявления в рамках межведомственного электронного взаимодействия в следующих органах:

1) Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации (единая государственная информационная система социального обеспечения) - сведения, содержащиеся в решении органа опеки и попечительства об установлении опеки над ребенком (детьми);

2) ФНС России (единый государственный реестр записей актов гражданского состояния) - сведения о рождении ребенка (детей) в возрасте до 14 лет;

3) МВД России (ведомственная информационная система) - сведения о регистрации по месту жительства и (или) месту пребывания в пределах Российской Федерации заявителя и (или) членов его семьи;

4) Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации (единая государственная информационная система социального обеспечения) - сведения о лишении (ограничении, восстановлении) родительских прав, об отмене ограничения родительских прав, об отобрании ребенка при непосредственной угрозе его жизни или здоровью;

5) ФНС России (единый государственный реестр записей актов гражданского состояния) - сведения о заключении (расторжении) брака;

6) ФНС России (единый государственный реестр записей актов гражданского состояния) - сведения о родителях ребенка (детей);

7) Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации (единая государственная информационная система социального обеспечения) - сведения об опекуне ребенка (детей), в отношении которого(-ых) подано заявление;

8) Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации (единая государственная информационная система социального обеспечения) - сведения об ограничении дееспособности или признании родителя либо иного законного представителя ребенка (детей) недееспособным;

9) ФНС России (единый государственный реестр записей актов гражданского состояния) - сведения о государственной регистрации смерти заявителя и (или) членов его семьи, указанных в заявлении;

10) МВД России (ведомственная информационная система) - сведения о документах, удостоверяющих гражданство Российской Федерации заявителя и членов его семьи.

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

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

55. 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 15 рабочих дней со дня регистрации заявления, которое подписывается руководителем учреждения.

56. Решение о назначении государственной услуги выносится по основаниям, указанным в пункте 11 Порядка установления статуса многодетной семьи Орловской области и выдачи (замены) удостоверения многодетной семьи Орловской области, утвержденного постановлением Правительства Орловской области от 25 августа 2020 года № 520.

57. Решение об отказе в назначении государственной услуги выносится по основаниям, указанным в пункте 12 Порядка установления статуса многодетной семьи Орловской области и выдачи (замены) удостоверения многодетной семьи Орловской области, утвержденного постановлением Правительства Орловской области от 25 августа 2020 года № 520.

58. 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

59. 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.

60. 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 в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего доступа уведомление о принятом решении в форме электронного документа в течение 5 рабочих со дня принятия решения направляется заявителю в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего доступа.

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

Возможность предоставления учреждением, многофункциональным центром результата предоставления государственной услуги по выбору заявителя независимо от его места жительства или места пребывания не предусмотрена.

Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является регистрация уведомлений, предусмотренных пунктом 60 настоящего регламента, должностным лицом учреждения, ответственным за регистрацию исходящей корреспонденции.

62. В течение 10 рабочих дней со дня получения уведомления о принятии решения о предоставлении государственной услуги заявитель должен явиться в учреждение для получения удостоверения (удостоверений) (приложение 2 к Порядку установления статуса многодетной семьи Орловской области и выдачи (замены) удостоверения многодетной семьи Орловской области, утвержденного постановлением Правительства Орловской области от 25 августа 2020 года № 520) и вкладышей к удостоверению (приложение 3 к Порядку установления статуса многодетной семьи Орловской области и выдачи (замены) удостоверения многодетной семьи Орловской области, утвержденного постановлением Правительства Орловской области от 25 августа 2020 года № 520).

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

63. 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 учреждение с письмом о необходимости исправления допущенных опечаток и (или) ошибок с изложением их сути и приложением копии документа, содержащего опечатки и (или) ошибки.

64. Регистрация письма о необходимости исправления допущенных опечаток и (или) ошибок осуществляется в сроки, предусмотренные пунктами 24-26 настоящего регламента.

65. В течение 10 рабочих дней с момента регистрации в учреждении письма о необходимости исправления допущенных опечаток и (или) ошибок учреждение подготавливает и направляет заявителю новые документы, в которые внесены соответствующие исправления.

66. 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 направления письма о необходимости исправления допущенных опечаток и (или) ошибок в форме электронного документа с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего доступа исправленное уведомление 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.

Особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

67. Предоставление государственной услуги в электронной форме 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 26 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.

68. При поступлении заявления в электронной форме должностное лицо учреждения:

- а) сверяет данные, содержащиеся в направленных посредством Единого портала, портала услуг, документах, с данными, указанными в заявлении;
- б) направляет заявителю электронное уведомление о получении заявления с указанием даты представления в учреждение необходимых документов;
- в) 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;
- г) направляет заявителю уведомление о принятом решении в электронной форме в соответствии с пунктом 60 настоящего регламента.

Особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах

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

Заявление со всеми необходимыми документами подается 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».

68.2. 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 в течение 5 рабочих дней с даты подачи заявления в многофункциональный центр направляет заявителю в электронной форме уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги с указанием причин отказа и порядка обжалования вынесенного решения, а также о возможности представления заявления и необходимых документов повторно.

68.3. 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.

68.4. 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.

68.5. 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;

в) 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

69. 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

70. 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, предоставляющего государственную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

71. 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

72. 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, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц

Информация для заявителя о порядке досудебного (внесудебного) обжалования, а также формы и способы подачи заявителями жалоб

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

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя учреждения, предоставляющего государственную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии), либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем учреждения, предоставляющего государственную услугу.

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 субъекта Российской Федерации.

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

74. Жалоба на решения и действия (бездействие) учреждения, предоставляющего государственную услугу, руководителя учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего государственную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Департамента, учреждения, предоставляющего государственную услугу, 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) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта многофункционального центра, Единого портала государственных и муниципальных 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 государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

75. Жалоба должна содержать:

1) наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу, руководителя учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, 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, предоставляющего государственную услугу, руководителя учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего государственную услугу, 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, предоставляющего государственную услугу, руководителя учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего государственную услугу, 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

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

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

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

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

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

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

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

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

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

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

10) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных 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

77. Приостановление рассмотрения жалобы не допускается.

78. 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

79. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы по основаниям, предусмотренным пунктом 76 настоящего регламента.

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

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

81. Учреждение по письменному запросу заявителя должно предоставить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы, поданной по основаниям, предусмотренным пунктом 76 настоящего регламента.

Сроки рассмотрения жалобы

82. Жалоба, поступившая в учреждение, предоставляющее государственную услугу, 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, предоставляющего государственную услугу, 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

83. 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.

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

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в настоящем пункте, дается информация о действиях, осуществляемых учреждением, предоставляющим государственную услугу в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

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

85. 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.