

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления Департаментом социальной защиты, опеки и попечительства, труда и занятости Орловской области государственной услуги по оформлению и выдаче удостоверения (дубликата удостоверения) о праве на меры социальной поддержки, установленные для бывших несовершеннолетних узников концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны»
(утвержден приказом Департамента социальной защиты, опеки и попечительства, труда и занятости Орловской области от 22 декабря 2016 г. № 510, в редакции приказа от 25 июля 2024 г. № 690)

I. Общие положения

Предмет регулирования Административного регламента предоставления Департаментом социальной защиты, опеки и попечительства, труда и занятости Орловской области государственной услуги по оформлению и выдаче удостоверения (дубликата удостоверения) о праве на меры социальной поддержки, установленные для бывших несовершеннолетних узников концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны»

1. Административный регламент предоставления Департаментом социальной защиты, опеки и попечительства Орловской области государственной услуги по оформлению и выдаче удостоверения (дубликата удостоверения) о праве на меры социальной поддержки, установленные для бывших несовершеннолетних узников концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны» (далее – регламент) определяет порядок предоставления Департаментом социальной защиты, опеки и попечительства, труда и занятости Орловской области (далее также Департамент) государственной услуги по оформлению и выдаче удостоверения (дубликата удостоверения) о праве на меры социальной поддержки, установленные для бывших несовершеннолетних узников концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны» (далее – государственная услуга) и стандарт предоставления государственной услуги.

Круг заявителей

2. Государственная услуга предоставляется бывшим несовершеннолетним узникам концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны, проживающим на территории Орловской

области (далее - заявители).

Интересы заявителей могут представлять их законные представители, полномочия которых определены нотариально удостоверенной доверенностью, выдаваемой в порядке, установленном гражданским законодательством Российской Федерации.

Требование предоставления заявителю государственной услуги в соответствии с вариантом предоставления государственной услуги, соответствующим признакам заявителя, определенным в результате анкетирования, проводимого Департаментом, а также результата, за предоставлением которого обратился заявитель

3. Государственная услуга предоставляется заявителю 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.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

4. Наименование государственной услуги: оформление и выдача удостоверения (дубликата удостоверения) о праве на меры социальной поддержки, установленные для бывших несовершеннолетних узников концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны.

Наименование органа исполнительной государственной власти, предоставляющего государственную услугу

5. Государственную услугу предоставляет Департамент социальной защиты, опеки и попечительства, труда и занятости Орловской области.

Возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг не предусмотрена.

Результат предоставления государственной услуги

6. Результатом предоставления государственной услуги является:

1) принятия решения о предоставлении государственной услуги и выдача удостоверения (дубликата удостоверения) о праве на меры социальной поддержки, установленные для бывших несовершеннолетних узников

концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны (далее - удостоверение (дубликат удостоверения)) (документ на бумажном носителе).

Документом, содержащим решение о предоставлении государственной услуги, на основании которого заявителю предоставляется результат государственной услуги является приказ Департамента социальной защиты, опеки и попечительства, труда и занятости Орловской области, который должен содержать дату принятия, информацию о заявителе: фамилию, имя и отчество, адрес места жительства. Приказ подлежит подписанию руководителем Департамента либо лицом, исполняющим его обязанности.

Формирование реестровой записи в качестве результата предоставления государственной услуги не предусмотрено.

2) решение об отказе в предоставлении государственной услуги (документ на бумажном носителе, в форме электронного документа).

7. Уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги направляется заявителю почтовым отправлением или по электронной почте (если заявитель в заявлении указал адрес электронной почты как способ предпочтительного получения уведомлений/документов).

8. Выдача удостоверения (дубликата удостоверения) осуществляется при личном обращении заявителя в Департамент.

Срок предоставления государственной услуги

9. Максимальный срок предоставления государственной услуги, исчисляемый со дня регистрации Департаментом заявления и прилагаемых документов, поступивших в Департамент при личном визите составляет 30 календарных дней.

Правовые основания для предоставления государственной услуги

10. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги, информация о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц, государственных служащих, работников размещаются в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» по адресу: <http://www.gosuslugi.ru> (далее - ЕПГУ); в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в государственной специализированной информационной системе «Портал Орловской области - публичный информационный центр» по адресу: <http://www.orel-region.ru>; на официальном сайте Департамента социальной защиты, опеки и попечительства, труда и занятости Орловской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://dszn57.ru>.

11. Предоставление государственной услуги регулируется:

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

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

указом Президента Российской Федерации от 15 октября 1992 года № 1235 «О предоставлении льгот бывшим несовершеннолетним узникам концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны» (Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации, 1992, N 16, ст. 1240);

постановлением Правительства Российской Федерации от 29 мая 2013 года № 452 «Об удостоверении о праве на меры социальной поддержки, установленные для бывших несовершеннолетних узников концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 23, ст. 2912);

постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 7 июля 1999 года №20 «Об утверждении разъяснения "О порядке и условиях предоставления льгот бывшим несовершеннолетним узникам концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны» (Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти", №34 - 35, 30 августа 1999 года);

приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 4 сентября 2013 года № 445н «Об утверждении Порядка оформления, выдачи и учета удостоверений о праве на меры социальной поддержки, установленные для бывших несовершеннолетних узников концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны» (Российская газета, N 249, 06.11.2013);

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», <http://orel-region.ru>, 11 декабря 2018 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», <http://orel-region.ru>, 10 июля 2019 года);

Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

12. Для выдачи удостоверения заявителем (законным представителем) представляются в Департамент:

заявление (приложение 1 к регламенту);

паспорт гражданина Российской Федерации

документы военного времени, подтверждающие факт нахождения в период Второй мировой войны в концлагерях, гетто, других местах принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками на территориях Германии и союзных с нею стран, а также на оккупированных ими территориях бывшего СССР и стран Европы, либо справки и другие документы архивных и иных учреждений, содержащие необходимые сведения;

фотография размером 3 x 4 см.

13. Для выдачи дубликата удостоверения заявителем (законным представителем) представляются в Департамент:

Заявление с объяснением обстоятельств утраты (порчи) удостоверения (приложение 2 к регламенту);

паспорт гражданина Российской Федерации;

фотография размером 3 x 4 см.

14. Документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций, отсутствуют.

15. 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 Департамента, 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 Департамента при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

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

16. Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

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

государственной услуги

17. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

18. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

заявитель не относится к кругу лиц, указанных в пункте 2 регламента;
несоблюдение заявителем требований 12, 13 регламента.

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

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

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

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

Продолжительность ожидания при выдаче документов не должна превышать 15 минут.

Заявителям предоставляется возможность предварительной записи, которая осуществляется при личном обращении в Департамент, (адрес: г. Орел, ул. Лескова, д. 22) по телефону (84862 63-33-11) или посредством электронной почты (dszn@adm.orel.ru).

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

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

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

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

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

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги

21. Специалист Департамента, ответственный за предоставление государственной услуги, осуществляет прием и регистрацию заявления и документов в течение 20 минут в порядке, установленном соответствующими актами по делопроизводству, с момента поступления заявления и документов.

Требования к помещениям, в которых предоставляются государственные услуги

22. Помещения для предоставления государственной услуги размещаются на нижних этажах зданий либо в отдельно стоящих зданиях для свободного доступа заявителей в Департамент.

При строительстве нового здания вход в помещение Департамента, уполномоченного учреждения оборудуется пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

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

наименование;

место нахождения;

режим работы;

номер телефона справочной службы Департамента, уполномоченного учреждения.

Фасад здания оформляется осветительными приборами.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

23. 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.

24. 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.

25. 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.

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

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

номера кабинета;

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

времени перерыва на обед.

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

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

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

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

27. В Департаменте обеспечивается создание инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья условий доступности Департамента и государственной услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

возможность беспрепятственного входа в Департамент и выхода из него;

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

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

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

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

надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов в Департамент 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 Департамент 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 Департамент сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

оказание специалистами Департамента 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 аудиокоонтура в зонах предоставления государственной услуги;

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

При предоставлении государственной услуги инвалидам

обеспечивается:

оборудование на прилегающих к Департаменту 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

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

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

29. Показатели доступности и качества государственных услуг:

полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме;

наглядность форм размещаемой информации о порядке предоставления государственной услуги;

соблюдение сроков предоставления государственной услуги и сроков выполнения административных процедур при предоставлении государственной услуги;

отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей по результатам предоставления государственной услуги;

предоставление информации о процедуре предоставления государственной услуги на бесплатной основе;

соответствие государственной услуги, предоставляемой Департаментом, государственному стандарту.

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

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

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

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

Иные требования к предоставлению государственной услуги

30. При предоставлении государственной услуги оказание иных услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, не осуществляется.

31. Государственная услуга не предоставляется через ЕПГУ.

32. Государственная услуга не предоставляется в МФЦ.

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

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

прием и регистрация заявления и документов;

проверка соответствия заявителя установленным условиям, а также комплектности документов;

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

оформление и выдача удостоверения (дубликата удостоверения), уведомление заявителя об отказе в предоставлении государственной услуги.

Блок-схема предоставления государственной услуги представлена в приложении 6 к регламенту.

Прием заявления и документов и (или) информации, необходимых для предоставления государственной услуги

34. Заявление с документами, указанными в пунктах 12, 13 регистрируются специалистом Департамента, в день получения в течении 20 минут с момента их поступления в Департамент.

Проверка соответствия заявителя установленным условиям, а также комплектности документов

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

1) устанавливает личность заявителя (проверяет паспорт заявителя) либо проверяет полномочия законного представителя, уполномоченного действовать от имени заявителя;

2) устанавливает факт наличия всех необходимых для предоставления государственной услуги документов, предусмотренные пунктами 12, 13 настоящего Административного регламента, из числа указанных в заявлении

и приложенных к нему;

3) проверяет заявление и прилагаемые документы на соответствие их требованиям, указанным в пунктах 12, 13 настоящего Административного регламента, а также на соответствие изложенных в них сведений паспорту гражданина Российской Федерации и иным представленным документам.

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

5) регистрирует заявление в журнале регистрации заявлений о выдаче удостоверений (дубликата удостоверений) о праве на меры социальной поддержки, установленные для бывших несовершеннолетних узников концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны (приложение 3 к регламенту), и выдает расписку в получении документов.

6) формирует личное дело.

36. Заявитель (представитель заявителя) независимо от его места жительства или места пребывания в пределах Орловской области может обратиться в Департамент для предоставления ему государственной услуги по экстерриториальному принципу.

Принятие решения о предоставлении государственной услуги (об отказе в предоставлении) государственной услуги

37. В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, указанных в пункте 18 регламента, специалист Департамента готовит проект решения (проект приказа Департамента) о предоставлении государственной услуги.

38. В случае наличия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, указанных в пункте 18 регламента, специалист Департамента готовит проект решения об отказе в предоставлении государственной услуги в форме уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги (приложение 4 к регламенту) с указанием причин такого отказа и разъяснением порядка обжалования принятого решения.

39. Проект решения о предоставлении государственной услуги или проект решения об отказе в предоставлении государственной услуги направляется специалистом руководителю Департамента в течение 8 календарных дней со дня регистрации заявления и документов, указанных в пункте 12, 13 регламента.

40. Департамент в течение 10 календарных дней со дня регистрации заявления и документов, указанных в 12,13 регламента, принимает решение о предоставлении государственной услуги в случае отсутствия оснований, указанных в пункте 18 регламента.

Департамент в течение 10 календарных дней со дня регистрации

заявления и документов, указанных в 12, 13 регламента, принимает решение об отказе в предоставлении государственной услуги в случае наличия оснований, указанных в 18 регламента.

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

41. В случае принятия решения о предоставлении государственной услуги в течение 5 календарных дней со дня принятия такого решения заявителю направляется уведомление (по адресу (адресам) электронной почты (если заявитель в заявлении указал адрес электронной почты как способ предпочтительного получения документов/уведомлений) либо почтовым отправлением по адресу, указанному заявителем в заявлении о предоставлении государственной услуги) о предоставлении государственной услуги.

В случае принятия решения об отказе в предоставлении государственной услуги в течение 5 календарных дней со дня принятия такого решения заявителю направляется уведомление (по адресу (адресам) электронной почты (если заявитель в заявлении указал адрес электронной почты как способ предпочтительного получения документов/уведомлений) либо почтовым отправлением по адресу, указанному заявителем в заявлении о предоставлении государственной услуги) об отказе в предоставлении государственной услуги с указанием причины оснований отказа в предоставлении государственной услуги.

Оформление и выдача удостоверения (дубликата удостоверения)

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

43. Удостоверение (дубликат удостоверения) оформляется (заполняется) специалистом Департамента в соответствии с Порядком оформления, выдачи и учета удостоверений о праве на меры социальной поддержки, установленные для бывших несовершеннолетних узников концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны, утвержденным приказом

Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 4 сентября 2013 года № 445н «Об утверждении Порядка оформления, выдачи и учета удостоверений о праве на меры социальной поддержки, установленные для бывших несовершеннолетних узников концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны».

При получении удостоверения (дубликата удостоверения) законным представителем заявителя в книгу учета вносятся паспортные данные этого лица, а также реквизиты документа, подтверждающего право законного представителя на получение удостоверения (дубликата удостоверения). В этом случае в книге учета расписывается законный представитель, получивший оформленное удостоверение (дубликат удостоверения).

44. Специалист, ответственный за выдачу удостоверения, в день явки заявителя в Департамент:

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

б) регистрирует факт выдачи удостоверения (дубликата удостоверения) в книге учета выдачи удостоверений (приложение 5 к регламенту);

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

г) заявителю предлагается проверить удостоверение (дубликат удостоверения) на наличие опечаток или ошибок.

В случае если в оформленном удостоверении (дубликате удостоверения) допущены опечатки и (или) ошибки, заявителю оформляется новое удостоверение.

Удостоверение выдается заявителю под роспись.

При получении удостоверения (дубликата удостоверения) законным представителем заявителя в книгу учета вносятся паспортные данные этого лица, а также реквизиты документа, подтверждающего право законного представителя на получение удостоверения (дубликата удостоверения). В этом случае в книге учета расписывается законный представитель, получивший оформленное удостоверение (дубликат удостоверения).

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

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

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к

предоставлению государственной услуги, а также за принятием ими решений

45. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений регламента осуществляется руководителем Департамента.

Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителем Департамента 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

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

проведения проверок;

рассмотрения обращений (жалоб) на действия (бездействие) должностных лиц Департамента, ответственных за предоставление государственной услуги.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Порядок и периодичность осуществления плановых проверок устанавливаются планом работы Департамента.

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 Департамента, ответственных за предоставление государственной услуги.

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

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

Персональная ответственность должностных лиц Департамента 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**

48. Контроль за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности Департамента 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) органа, предоставляющего Услугу,
многофункционального центра, организаций, указанных в части 1.1
статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления
государственных и муниципальных услуг», а также их должностных
лиц, государственных или муниципальных служащих, работников**

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

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

Жалоба на решения, действия (бездействие) должностных лиц, специалистов Департамента подается на имя руководителя Департамента.

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

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

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

51. Жалоба должна содержать:

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

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица, а также номер (номера) контактного

телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

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

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

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

52. 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 Департамента, должностного лица Департамента в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

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

правовыми актами Орловской области;

10) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных подпунктом 4 пункта 15 настоящего регламента.

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

53. Приостановление рассмотрения жалобы не допускается.

54. Случаи оставления жалобы без ответа предусмотрены постановлением Правительства Орловской области от 25 февраля 2013 года № 55 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Орловской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Орловской области при предоставлении государственных услуг, бюджетного учреждения Орловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и его работников, а также организаций, привлекаемых бюджетным учреждением Орловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» для предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», и их работников».

В случаях, не урегулированных постановлением, указанным в абзаце первом настоящего пункта, к правоотношениям, связанным с оставлением жалобы без ответа и уведомлением заявителя о принятом решении, применяются нормы Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О Порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

**Основания для начала процедуры
досудебного (внесудебного) обжалования**

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

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

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

57. Департамент по письменному запросу заявителя должен

предоставить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы, поданной по основаниям, предусмотренным 52 регламента.

Сроки рассмотрения жалобы

58. Жалоба, поступившая в Департамент либо в Правительство Орловской области, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Департамента 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

59. 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.

60. 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 Департаментом, 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.

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