



**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ  
НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от 08.11.2018

№ 41

Великий Новгород

**О внесении изменений в административный регламент государственного областного казенного учреждения «Центр по организации социального обслуживания и предоставления социальных выплат» по предоставлению государственной услуги по выдаче сертификата (дубликата сертификата) на региональный капитал «Семья»**

Министерство труда и социальной защиты населения Новгородской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Внести изменения в административный регламент государственного областного казенного учреждения «Центр по организации социального обслуживания и предоставления социальных выплат» по предоставлению государственной услуги по выдаче сертификата (дубликата сертификата) на региональный капитал «Семья», утвержденный постановлением департамента труда и социальной защиты населения Новгородской области от 19.10.2017 № 54:

1.1. Изложить подпункт 1.3.1 в редакции:

«1.3.1. Местонахождение государственного областного казенного учреждения «Центр по организации социального обслуживания и предоставления социальных выплат» (далее - учреждение): Великая ул., д. 8, Великий Новгород, Россия, 173001.

Справочные телефоны учреждения:

приемная учреждения: 8(8162)66-52-84, факс: 8(8162)66-52-84.

Адрес электронной почты учреждения: [centrsubsid.nov@mail.ru](mailto:centrsubsid.nov@mail.ru).

Сведения о режиме работы, местах нахождения и номерах телефонов структурных подразделений учреждения, принимающих документы на предоставление государственной услуги по месту жительства заявителя (далее - структурное подразделение учреждения), содержатся на интерактивном портале

министерства труда и социальной защиты населения Новгородской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": <http://social53.ru/> (далее - портал министерства).

График (режим) приема заинтересованных лиц по вопросам предоставления государственной услуги учреждением:

понедельник, среда, пятница: с 8.30 до 17.30 (перерыв: 13.00 - 14.00);

вторник, четверг: неприемные дни;

выходные дни: суббота, воскресенье.

Местонахождение государственного областного автономного учреждения "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - ГОАУ "МФЦ"): ул. Псковская, д. 28, корп. 1, Великий Новгород, Россия, 173015.

Телефон/факс ГОАУ "МФЦ": 8(8162)500-252.

Официальный сайт ГОАУ "МФЦ": [mfc53.novreg.ru](http://mfc53.novreg.ru).

Сведения о режиме работы, местах нахождения и номерах телефонов отделов (управлений) ГОАУ "МФЦ" содержатся на сайте ГОАУ "МФЦ" в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": [mfc53.novreg.ru](http://mfc53.novreg.ru).

Информация о порядке предоставления государственной услуги предоставляется:

1) в учреждении при личном обращении либо письменном обращении заинтересованного лица;

2) с использованием средств почтовой, телефонной связи и электронной почты;

3) посредством размещения на портале министерства;

4) посредством размещения сведений на информационных стендах учреждения;

5) специалистами ГОАУ "МФЦ".»;

1.2. Заменить в абзаце четвертом подпункта 1.3.2, абзаце девятом подпункта 1.3.4 слова «портал Департамента» на слова «портал министерства» в соответствующем падеже;

1.3. Считать подпункт 2.3.2 подпунктом 2.2.3, подпункт 2.4.5 подпунктом 2.4.4;

1.4. Изложить одиннадцатый абзац пункта 2.5 в редакции:

«Положением о министерстве труда и социальной защиты населения Новгородской области, утвержденным постановлением Правительства Новгородской области от 21.12.2017 № 450 (официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 28.12.2017).»;

1.5. Во втором абзаце подпункта 2.6.1 заменить слова «05.05.2016» на слова «05.05.2015»;

1.6. Заменить в подпункте 2.6.4 слова «портал Департамента» на «портал министерства» в соответствующем падеже;

1.7. Исключить подпункт 2.6.5;

1.8. Заменить в абзаце третьем подпункта 2.8.1 слово «департамента» на слова «министерства труда и социальной защиты населения Новгородской области (далее – министерство)»;

1.9. В пункте 2.14:

1.9.1. В абзаце первом после слов «государственной услуги» дополнить словами «, в том числе в электронной форме»;

1.9.2. В абзаце третьем заменить слова «портала Департамента» на слова «портала министерства»;

1.10. Заменить в абзаце пятом подпункта 2.16.1 слова «портале Департамента» на слова «портале министерства»;

1.11. Изложить подпункт 2.16.5. в редакции:

«2.16.5. Заявителям обеспечивается возможность получения информации о порядке предоставления государственной услуги, а также предоставление бланков (форм) заявлений, необходимых для получения государственной услуги, в учреждении, ГОАУ «МФЦ», при наличии технической возможности с использованием региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области», портала министерства, федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Заявителям обеспечивается возможность оценки качества предоставляемой услуги на портале министерства.

Запись на предварительный прием в учреждение для подачи заявления на предоставление государственной услуги с использованием региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области», портала министерства, федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» не осуществляется.»;

1.12. Заменить в абзацах втором и третьем пункта 2.17 слова «портал Департамента» на «портал министерства» в соответствующем падеже;

1.13. Изложить пункт 3.1 в редакции:

«3.1. Прием заявления на выдачу сертификата на региональный капитал «Семья», обработка и регистрация документов, необходимых для предоставления государственной услуги»

1.14. Изложить подпункт 3.1.3 в редакции:

«3.1.3. Прием, обработка и регистрация документов, необходимых для предоставления государственной услуги, при направлении их в адрес учреждения в электронной форме.

Основанием для начала административной процедуры по приему, обработке и регистрации документов, необходимых для предоставления государственной услуги, при направлении их в адрес учреждения в электронной форме, является обращение заявителя в учреждение с заявлением и представлением документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Административного регламента, в электронной форме по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа, в том числе сети Интернет, с использованием регионального и федерального порталов.

Заявление и пакет документов, направленные заявителем в форме электронных документов с использованием регионального и федерального порталов, поступают в учреждение через информационную систему межведомственного взаимодействия "SMART ROUTE".

Специалист учреждения, принимающий заявление и документы через информационную систему, заходит в информационную систему путем

авторизации с помощью логина и пароля или сертификата электронной цифровой подписи и открывает электронное обращение:

1) проверяет правильность заполнения электронного заявления, а также полноту указанных сведений;

2) проводит первичную проверку представленных электронных документов на предмет соответствия их установленным законодательством требований, а именно:

а) наличия документов, необходимых для предоставления услуги;

б) актуальности представленных документов в соответствии с требованиями к срокам их действия;

3) заполняет вкладыш в личное дело на предоставление государственной услуги, содержащий сведения о поступлении заявления и документов в электронном виде, и также приобщает его к личному делу заявителя.

Подлинные документы, необходимые для формирования дела, представляются заявителем лично, после чего специалист назначает заявителю дату и время приема;

4) вносит в журнал регистрации обращений граждан за государственной услугой в электронном виде с использованием регионального и федерального порталов запись о приеме электронного заявления и документов;

5) направляет заявителю уведомление о статусе, присвоенном заявке, путем заполнения в информационной системе интерактивных полей.

Регистрация заявления, поступившего в форме электронного документа, осуществляется в день его поступления в учреждение либо на следующий день в случае его поступления по окончании рабочего времени учреждения. В случае поступления заявления в выходные или нерабочие праздничные дни его регистрация осуществляется в первый рабочий день учреждения, следующий за выходным или нерабочим праздничным днем.»;

1.15. Изложить пункт 4.2 в редакции:

«4.2. 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

4.2.1. Контроль за деятельностью по предоставлению государственной услуги осуществляет министерство путем проведения плановых (внеплановых) выездных проверок должностными лицами, уполномоченными на проведение проверок. Перечень должностных лиц министерства, осуществляющих контроль за обеспечением государственных гарантий, периодичность осуществления контроля в виде плановых (внеплановых), выездных проверок устанавливаются приказами министерства.

4.2.2. Внеплановые проверки осуществляются по факту обращения получателя государственной услуги на основании приказа министра, плановые проверки - в соответствии с утвержденными графиками проведения проверок.

4.2.3. Результаты проверок оформляются актами, в которых указываются выявленные нарушения и замечания, предложения по их устранению.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей (представителей заявителей) виновные лица привлекаются к ответственности в установленном действующим законодательством порядке.

Результаты плановых (внеплановых) выездных проверок подлежат анализу в целях выявления причин нарушений и принятия мер по их устранению и недопущению.

4.2.4. Проведение плановых проверок учреждения министерством должно осуществляться не чаще одного раза в три года.»;

1.16. Заменить в подпункте 4.4.1 слово «департамент» на слово «министерство»;

1.17. Дополнить пунктом 4.5 следующего содержания:

«4.5. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением работником ГОАУ «МФЦ», предоставляющего государственную услугу, положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений, порядок привлечения к ответственности работника ГОАУ «МФЦ», предоставляющего государственную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) им в ходе предоставления государственной услуги.

ГОАУ «МФЦ», работники ГОАУ «МФЦ» несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации:

за полноту передаваемых органу, предоставляющему государственную услугу, запросов о предоставлении государственных или муниципальных услуг и их соответствие передаваемым заявителем в ГОАУ «МФЦ» сведениям, иных документов, принятых от заявителя;

за своевременную передачу органу, предоставляющему государственную услугу, органу, предоставляющему муниципальную услугу, запросов о предоставлении государственных или муниципальных услуг, заявлений, иных сведений, документов и (или) информации, принятых от заявителя, а также за своевременную выдачу заявителю документов, переданных в этих целях ГОАУ «МФЦ» органом, предоставляющим государственную услугу, органом, предоставляющим муниципальную услугу;

за соблюдение прав субъектов персональных данных, за соблюдение законодательства Российской Федерации, устанавливающего особенности обращения с информацией, доступ к которой ограничен федеральным законом.

Работники ГОАУ «МФЦ» при неисполнении либо при ненадлежащем исполнении своих служебных обязанностей в рамках реализации функций МФЦ, привлекаются к ответственности, в том числе установленной Уголовным кодексом Российской Федерации и Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях для должностных лиц.»;

1.18. Изложить пункт 5 в редакции:

«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц и специалистов

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) учреждения и (или) его должностных лиц или специалистов при предоставлении

## государственной услуги (далее - жалоба)

5.1.1. Заявитель, права и законные интересы которого нарушены должностным лицом учреждения, имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе исполнения государственной услуги.

### 5.2. Предмет жалобы

5.2.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются нарушения порядка осуществления административных процедур, а также других требований и положений настоящего Административного регламента.

5.2.2. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) ГОАУ «МФЦ», работника ГОАУ «МФЦ» возможно в случае, если на ГОАУ «МФЦ», решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ);

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами области, нормативными правовыми актами области, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной услуги, у заявителя;

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 и иными нормативными правовыми актами области, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) ГОАУ «МФЦ», работника ГОАУ «МФЦ» возможно в случае, если на ГОАУ «МФЦ», решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

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

отказ учреждения, специалиста учреждения, ГОАУ «МФЦ», работника ГОАУ «МФЦ», в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в

выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) ГОАУ «МФЦ», работника ГОАУ «МФЦ» возможно в случае, если на ГОАУ «МФЦ», решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги.

### 5.3. Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба

5.3.1. При обжаловании действий (бездействия) специалистов структурных подразделений учреждения, а также действий (бездействия) и решения руководителей структурных подразделений учреждения - директору учреждения, предоставляющего государственную услугу.

5.3.2. При обжаловании действий (бездействия) и решений директора учреждения - министру.

5.3.3 Жалобы на решения и действия (бездействие) работника ГОАУ «МФЦ» подаются руководителю этого ГОАУ «МФЦ». Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя ГОАУ «МФЦ» подаются учредителю ГОАУ «МФЦ» или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом области.

5.3.4. Рассмотрение жалобы не может быть поручено должностным лицам, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

### 5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4.1. Жалоба подается в учреждение, министерство или ГОАУ «МФЦ» в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

5.4.2. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена доверенность, оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.4.3. Прием жалоб в письменной форме осуществляется учреждением, министерством или ГОАУ «МФЦ». Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте или через официальный сайт ГОАУ «МФЦ».

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.4.4. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

- 1) регионального портала;
- 2) федерального портала;
- 3) федеральной государственной информационной системы "Досудебное обжалование" <https://do.gosuslugi.ru>;
- 4) портала министерства.

#### 5.4.5. Жалоба должна содержать:

наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица или специалиста, ГОАУ «МФЦ», руководителя ГОАУ «МФЦ», специалиста ГОАУ «МФЦ» решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

фамилию, имя, отчество (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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица или специалиста либо ГОАУ «МФЦ», работника ГОАУ «МФЦ»;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица или специалиста либо ГОАУ «МФЦ», руководителя ГОАУ «МФЦ», специалиста ГОАУ «МФЦ». Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

#### 5.5. Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба, поступившая в министерство или учреждение, ГОАУ «МФЦ» учредителю ГОАУ «МФЦ», подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, предоставляющего государственную услугу, его должностного лица или специалиста, ГОАУ «МФЦ», руководителя ГОАУ «МФЦ», специалиста ГОАУ «МФЦ» в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

#### 5.6. Результат рассмотрения жалобы

5.6.1. По результатам рассмотрения жалобы министерство, учреждение либо ГОАУ «МФЦ» принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением, должностным лицом или специалистом учреждения опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.



5.6.2. При удовлетворении жалобы учреждение, министерство, ГОАУ «МФЦ» принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.6.3. Учреждение, министерство, ГОАУ «МФЦ» отказывает в рассмотрении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

г) если доводы заявителя не признаны обоснованными.

5.6.4. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления учреждение, министерство, ГОАУ «МФЦ» незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

#### 5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

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

#### 5.8. Порядок обжалования решения по жалобе

Заявитель вправе обжаловать решения, действия (бездействие) учреждения, его должностных лиц и специалистов, специалистов министерства, министра, работника и руководителя ГОАУ «МФЦ» в ходе предоставления государственной услуги в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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

В случае если для написания заявления (жалобы) заявителю необходимы информация и (или) документы, имеющие отношение к предоставлению государственной услуги и находящиеся в учреждении, соответствующие информация и документы предоставляются ему для ознакомления, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, а также в указанных информации и документах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

#### 5.10. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

Учреждение обеспечивает:

1) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, его должностных лиц либо специалистов посредством размещения информации на стендах учреждения, на федеральном

портале, региональном портале, портале министерства или через портал ГОАУ "МФЦ";

2) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, его должностных лиц либо специалистов, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.».

2. Разместить постановление на «Официальном интернет-портале правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)).

Министр **А.В. Тимофеева**

