



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

11.12.2018 № 54

Великий Новгород

Об утверждении Административного регламента по предоставлению государственной услуги по выплате социального пособия на погребение и возмещению стоимости услуг, предоставляемых согласно гарантированному перечню услуг по погребению

В целях реализации Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» министерство труда и социальной защиты населения Новгородской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент по предоставлению государственной услуги по выплате социального пособия на погребение и возмещению стоимости услуг, предоставляемых согласно гарантированному перечню услуг по погребению.

2. Признать утратившими силу постановления департамента труда и социальной защиты населения Новгородской области:

от 25.12.2015 № 65 «Об утверждении административного регламента»;

от 22.07.2016 № 47 «О внесении изменений в административный регламент»;

от 16.02.2017 № 16 «О внесении изменений в административный регламент по предоставлению государственной услуги по выплате социального пособия на погребение и возмещению стоимости услуг, предоставляемых согласно гарантированному перечню услуг по погребению».

3. Постановление вступает в силу с 1 января 2019 года.

4. Разместить на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru).

Министр **А.В. Тимофеева**



УТВЕРЖДЕН
постановлением
министерства труда
и социальной защиты населения
Новгородской области
от 11.12.2018 № 54

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению государственной услуги по выплате социального
пособия на погребение и возмещению стоимости услуг, предоставляемых
согласно гарантированному перечню услуг по погребению

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования

Предметом регулирования Административного регламента по предоставлению государственной услуги по выплате социального пособия на погребение и возмещению стоимости услуг, предоставляемых согласно гарантированному перечню услуг по погребению (далее - государственная услуга) являются отношения, возникающие между заявителями и областным государственным учреждением, осуществляющим полномочия по предоставлению социальных выплат (далее - областное учреждение), органами местного самоуправления городского округа Великий Новгород (далее - органы местного самоуправления), связанные с предоставлением государственной услуги по выплате социального пособия на погребение и возмещению стоимости услуг, предоставляемых согласно гарантированному перечню услуг по погребению (далее - административный регламент).

1.2. Круг заявителей

1.2.1. Заявитель - физическое лицо либо его уполномоченный представитель, обратившийся в областное учреждение, органы местного самоуправления по месту жительства с запросом на предоставление государственной услуги, в письменной или электронной форме.

1.2.2. Заявителями на предоставление государственной услуги являются супруг, близкие родственники, иные родственники, законные представители умершего или иные лица, взявшие на себя обязанность осуществить погребение умершего, в случае если он не подлежал обязательному социальному страхованию на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством на день смерти и не являлся пенсионером, а также в случае рождения мертвого ребенка по истечении 154 дней беременности.

1.2.3. От имени заявителей в целях получения государственной услуги могут выступать лица, имеющие такое право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, соответствующими полномочиями.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

1.3.1. Местонахождение:

областного учреждения: ул. Великая д. 8, Великий Новгород, Россия, 173001;

органов местного самоуправления: ул. Великая д. 8, Великий Новгород, Россия, 173001.

1.3.2. Справочные телефоны:

областного учреждения: 8(8162)66-52-85, факс: 8(8162)66-52-85;

органов местного самоуправления: 8(8162)77-74-85, факс: 8(8162)77-74-85.

1.3.3. Адрес электронной почты:

областного учреждения: centrsubsid.nov@mail.ru;

органов местного самоуправления: aia@adm.nov.ru.

1.3.4. Сведения о режиме работы, местах нахождения и номерах телефонов структурных подразделений областного 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: <http://social53.ru/>.

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

областным учреждением:

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

вторник, четверг - неприемные дни;

выходные дни - суббота, воскресенье;

органом местного самоуправления:

понедельник, среда, пятница: с 9.00 до 17.00 (перерыв: 13.00 - 14.00);

вторник, четверг - неприемные дни;

выходные дни - суббота, воскресенье.

1.3.6. 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.

1.3.7. Телефон/факс ГОАУ «МФЦ»: 8(8162)500-252.

1.3.8. Официальный сайт ГОАУ «МФЦ»: mfc53.novreg.ru.

1.3.9. Сведения о режиме работы, местах нахождения и номерах телефонов отделов (управлений) ГОАУ «МФЦ» (далее - отдел МФЦ) содержатся на сайте ГОАУ «МФЦ» по электронному адресу mfc53.novreg.ru.

1.3.10. Информация о порядке предоставления государственной услуги предоставляется:

1) в областном учреждении, органах местного самоуправления при личном обращении либо письменном обращении заинтересованного лица;

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

3) посредством размещения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет») и публикаций в средствах массовой информации;

4) посредством размещения сведений на информационных стендах;

5) специалистами ГОАУ «МФЦ».

1.3.11. В рамках информирования заявителей о порядке предоставления государственной услуги функционируют информационные порталы:

1) региональная государственная информационная система «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области»: <http://uslugi.novreg.ru/> (далее – Региональный портал);

2) федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: <http://www.gosuslugi.ru/> (далее – Федеральный портал);

3) интерактивный портал министерства труда и социальной защиты населения Новгородской области: <http://social53.ru/> (далее – интерактивный портал министерства).

1.3.12. Основными требованиями к информированию заявителей являются:

1) достоверность предоставляемой информации;

2) четкость изложения информации;

3) полнота информирования;

4) наглядность форм предоставляемой информации;

5) удобство и доступность получения информации;

6) оперативность предоставления информации.

1.3.13. Порядок, форма и место размещения информации о предоставлении государственной услуги:

1) на информационных стендах, размещаемых в помещениях структурных подразделений учреждения, органах местного самоуправления содержится следующая информация:

фамилии, имена, отчества и должности специалистов, осуществляющих прием документов и консультирование;

график (режим) работы, контактные телефоны специалистов, адреса информационных порталов в сети «Интернет»;

перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

порядок обжалования решения, действия или бездействия областного учреждения, органов местного самоуправления участвующего в предоставлении государственной услуги, его должностных лиц и работников;

форма и образец заполнения заявления;

2) на интерактивном портале министерства содержится следующая информация:

структура областного учреждения;

места нахождения, графики (режимы) работы структурных подразделений учреждения, контактные номера телефонов специалистов;

перечень категорий граждан, имеющих право на получение государственной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

основания для отказа в предоставлении государственной услуги;

перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

3) на Региональном портале содержится следующая информация:

места нахождения, графики (режим) работы структурных подразделений учреждения, контактные номера телефонов специалистов;

перечень категорий граждан, имеющих право на получение государственной услуги;

краткое изложение процедуры предоставления государственной услуги в текстовом виде или в виде блок-схемы;

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

основания возврата документов, представленных для предоставления государственной услуги;

порядок обжалования решения, действия или бездействия учреждения, участвующего в предоставлении государственной услуги, его должностных лиц и работников;

форма и образец заполнения заявления.

1.3.14. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

1) месту нахождения и графику работы структурного подразделения учреждения, органов местного самоуправления по месту жительства (пребывания, фактического проживания) заявителя, месту нахождения и графику работы отдела ГОАУ «МФЦ» по месту жительства (пребывания, фактического проживания) заявителя, интернет-сайтах, адресу электронной почты и номерах телефонов структурного подразделения учреждения, органов местного самоуправления и ГОАУ «МФЦ», принимающих документы на предоставление государственной услуги;

2) перечню документов, необходимых для принятия решения о предоставлении государственной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;

3) времени приема документов;

4) срокам предоставления государственной услуги;

5) процессу выполнения административных процедур по предоставлению государственной услуги (на каком этапе в процессе выполнения какой административной процедуры находится представленный заявителем пакет документов);

б) порядку обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.15. По письменному обращению гражданина ответ направляется почтой в адрес гражданина в срок, не превышающий тридцати дней со дня регистрации письменного обращения.

1.3.16. При обращении гражданина посредством электронной почты ответ направляется гражданину в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении (если ответ в соответствии с обращением гражданина должен быть направлен ему в письменной форме по почте). Информирование по электронной почте осуществляется при наличии в обращении адреса и фамилии заявителя.

1.3.17. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании областного учреждения, органов местного самоуправления в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок переадресовывается (переводится) на другого специалиста или обратившемуся гражданину сообщается номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.18. Публичное устное консультирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее - СМИ): печати, радио, телевидения.

1.3.19. Публичное письменное консультирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется путем:

- 1) публикации информационных материалов в СМИ и в сети «Интернет»;
- 2) оформления информационных стендов.

1.3.20. Консультации осуществляются в соответствии с режимом работы областного учреждения, органов местного самоуправления.

1.3.21. Консультирование по вопросам предоставления услуги предоставляется специалистами в устной и письменной форме бесплатно.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

Государственная услуга по выплате социального пособия на погребение и возмещению стоимости услуг, предоставляемых согласно гарантированному перечню услуг по погребению.

2.2. Наименование областного учреждения, органов местного самоуправления, предоставляющего государственную услугу

2.2.1. Государственная услуга предоставляется областным учреждением, за исключением заявителей, проживающих в городском округе Великий Новгород (далее - городской округ). Заявителям, проживающим в городском округе, оказание государственной услуги осуществляется органами местного самоуправления.

2.2.2. Федеральные органы исполнительной власти и органы государственных внебюджетных фондов, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органы местного самоуправления, а также организации, обращение в которые необходимо для предоставления государственной услуги:

Пенсионный фонд Российской Федерации в части получения сведений об установлении пенсии.

2.2.3. Областное учреждение, органы местного самоуправления не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги.

2.3. Описание результата предоставления государственной услуги

Конечными результатами государственной услуги являются:

- 1) назначение и выплата социального пособия на погребение;
- 2) отказ в назначении социального пособия на погребение.

2.4. Срок предоставления государственной услуги

2.4.1. Предоставление государственной услуги осуществляется в течение 2 рабочих дней со дня подачи заявления при наличии полного пакета документов, предусмотренных пунктом 2.6 настоящего административного регламента, и отсутствии необходимости получения в порядке межведомственного взаимодействия документа, предусмотренного подпунктом 2.7.1 настоящего административного регламента.

2.4.2. Предоставление государственной услуги осуществляется в течение 7 рабочих дней со дня подачи заявления при наличии полного пакета документов, предусмотренных пунктом 2.6 настоящего административного регламента, и необходимости получения областным учреждением, органом местного самоуправления в порядке межведомственного взаимодействия документа, предусмотренного подпунктом 2.7.1 настоящего административного регламента.

2.4.3. Днем обращения заявителя за предоставлением государственной услуги считается день приема и регистрации заявления с документами, указанными в пункте 2.6 настоящего административного регламента.

2.4.4. Социальное пособие на погребение выплачивается, если обращение за ним последовало не позднее 6 (шести) месяцев со дня смерти.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги

2.5.1. Отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, регулируются следующими нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4, статья 445);

Гражданским кодексом Российской Федерации (часть первая) («Собрание законодательства Российской Федерации», 1994, № 32, статья 3301);

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Собрание законодательства Российской Федерации», 210, № 31, статья 4179);

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2006, № 19, статья 2060);

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» («Собрание законодательства Российской Федерации», 2006, № 31 (1 часть), статья 3451);

Федеральным законом от 12 января 1996 года № 8-ФЗ «О погребении и похоронном деле» («Собрание законодательства Российской Федерации», 1996, № 3, статья 146);

Приказ Министерства юстиции Российской Федерации от 1 октября 2018 года № 200 «Об утверждении форм справок и иных документов, подтверждающих наличие или отсутствие фактов государственной регистрации актов гражданского состояния, и Правил заполнения форм справок и иных документов, подтверждающих наличие или отсутствие фактов государственной регистрации актов гражданского состояния» (Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 03.10.2018) (далее – Приказ Минюста № 200);

областным законом от 23.12.2008 № 446-ОЗ «О наделении органов местного самоуправления отдельными государственными полномочиями по выплате социального пособия на погребение и возмещению стоимости услуг, предоставляемых согласно гарантированному перечню услуг по погребению» (газета «Новгородские ведомости», № 98-99, 26.12.2008);

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).

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые

являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления

2.6.1. Для оказания государственной услуги заявитель представляет в областное учреждение, органы местного самоуправления по своему месту жительства или по месту жительства на день смерти умершего гражданина заявление по форме согласно Приложению № 1 к настоящему административному регламенту.

2.6.2. Для принятия решения о предоставлении государственной услуги заявителем к заявлению прилагаются следующие документы:

1) копия паспорта либо иного документа, удостоверяющего личность заявителя, в соответствии с действующим законодательством;

2) справка органа записи актов гражданского состояния о смерти (форма 11, утвержденная Приказом Минюста № 200) в случае если умерший не подлежал обязательному социальному страхованию на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством на день смерти и не являлся пенсионером или справка органа записи актов гражданского состояния о рождении ребенка, родившегося мертвым (форма 3, утвержденная Приказом Минюста № 200) в случае рождения мертвого ребенка по истечении 154 дней беременности;

3) документы, подтверждающие, что умерший на день смерти не работал (копия трудовой книжки умершего, иного документа, подтверждающего статус неработающего на день смерти гражданина).

2.6.3. В случае обращения представителя гражданина, имеющего право на предоставление государственной услуги, дополнительно представляются следующие документы:

1) копия паспорта представителя лица, имеющего право на получение государственной услуги;

2) копия документа, подтверждающего соответствующие полномочия представителя лица, имеющего право на получение государственной услуги, в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения его соответствующими полномочиями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (постановление об опеке (попечительстве) или нотариально заверенная доверенность).

2.6.4. Документы, указанные в настоящем пункте административного регламента, могут быть представлены в областное учреждение, органы местного самоуправления в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации при личном обращении, направлены почтовым отправлением с объявленной ценностью при его пересылке, электронной почтой в виде электронных документов либо по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа, в том числе сети Интернет, с использованием Регионального портала и Федерального портала путем заполнения специальной интерактивной формы, которая обеспечивает идентификацию заявителя.

На Региональном портале и Федеральном портале применяется автоматическая идентификация (нумерация) обращений, используется подсистема «Личный кабинет» для обеспечения однозначной и конфиденциальной доставки промежуточных сообщений и ответа заявителю в электронном виде.

2.6.5. Заявление может быть оформлено как заявителем, так и по его просьбе специалистом областного учреждения, органов местного самоуправления, ответственным за предоставление государственной услуги.

2.6.6. Копии документов заверяются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, либо специалистом областного учреждения, органов местного самоуправления, осуществляющим прием документов, при наличии подлинных документов.

2.6.7. Прилагаемые к заявлению документы должны быть оформлены надлежащим образом и содержать все необходимые для них реквизиты: наименование и адрес организации, выдавшей документ, подпись уполномоченного лица, печать организации, выдавшей документ, дату выдачи документа, номер документа.

2.6.8. Ответственность за достоверность и полноту предоставляемых сведений и документов возлагается на заявителя.

2.6.9. Представление заявления и документов (сведений), необходимых для предоставления государственной услуги, приравнивается к согласию заявителя с обработкой его персональных данных в целях и объеме, необходимых для назначения государственной услуги.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме

2.7.1. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, которые заявитель вправе представить:

1) справка о том, что умерший на день смерти не являлся пенсионером, за получением которой заявитель вправе обратиться в Управление Пенсионного фонда Российской Федерации.

2.7.2. В случае если документы, предусмотренные настоящим пунктом, не были представлены заявителем самостоятельно, то специалисты областного учреждения, органов местного самоуправления запрашивают их по каналам межведомственного взаимодействия, руководствуясь пунктом 3.4 настоящего административного регламента.

2.7.3. Непредставление заявителем документов, указанных в настоящем пункте, не является основанием для отказа заявителю в предоставлении государственной услуги.

2.8. Указание на запрет требовать от заявителя

Областное учреждение, органы местного самоуправления не вправе требовать от заявителя:

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

2) предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

3) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе 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 предоставлении государственной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в предоставлении государственной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица областного учреждения, органов местного самоуправления при первоначальном отказе в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя областного учреждения, органов местного самоуправления при первоначальном отказе в предоставлении государственной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

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

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления либо отказа в предоставлении государственной услуги

2.10.1. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

2.10.2. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

1) обращение за выплатой социального пособия на погребение по истечении шести месяцев со дня смерти умершего гражданина;

2) обращение за выплатой социального пособия на погребение по истечении шести месяцев со дня выдачи справки о смерти, если погребение умершего гражданина было произведено по истечении шести месяцев со дня смерти, а также в случае, когда точная дата смерти не установлена;

3) умерший гражданин подлежал обязательному социальному страхованию на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством на день смерти;

4) умерший гражданин на день смерти являлся пенсионером;

5) услуги по погребению согласно перечню, определенному частью 1 статьи 9 Федерального закона от 12 января 1996 года № 8-ФЗ «О погребении и похоронном деле», оказаны на безвозмездной основе;

6) заявитель и умерший гражданин на день смерти, зарегистрированы по месту жительства за пределами территории Новгородской области.

2.10.3. Граждане имеют право повторно обратиться в областное учреждение, органы местного самоуправления за получением государственной услуги после устранения предусмотренных пунктом 2.10.2 настоящего административного регламента оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.

2.11. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, нет.

2.12. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

Государственная услуга предоставляется бесплатно.

2.13. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, нет.

2.14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении

государственной услуги, и при получении результата
предоставления государственной услуги

2.14.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 15 минут.

2.14.2. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, устанавливается регламентами работы организаций.

2.15. Срок и порядок регистрации запроса заявителя
о предоставлении государственной услуги и услуги,
предоставляемой организацией, участвующей
в предоставлении государственной услуги

2.15.1. Регистрация запроса заявителя о предоставлении государственной услуги осуществляется в день обращения заявителя за предоставлением государственной услуги.

2.15.2. Порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги установлен пунктом 3.2. настоящего административного регламента.

2.15.3. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, устанавливается регламентами работы организаций.

2.15.4. Регистрация запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, направленного заявителем в форме электронных документов с использованием Регионального портала или Федерального портала, осуществляется в день их поступления в областное учреждение, органы местного самоуправления либо на следующий день в случае поступления запроса заявителя о предоставлении государственной услуги по окончании рабочего времени областного учреждения, органов местного самоуправления. В случае поступления запроса заявителя о предоставлении государственной услуги в выходные или нерабочие праздничные дни их регистрация осуществляется в первый рабочий день областного учреждения, органов местного самоуправления, следующий за выходным или нерабочим праздничным днем.

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

2.16.1. Помещения, в которых предоставляется государственная услуга,

должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03» и «Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий. СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03».

Помещения должны быть оборудованы противопожарной системой, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

2.16.2. Каждое рабочее место специалистов должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам, бумагой, расходными материалами, канцелярскими товарами в количестве, достаточном для предоставления государственной услуги.

2.16.3. Требования к размещению мест ожидания:

1) места ожидания должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями (банкетками);

2) количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 3 мест.

2.16.4. Требования к оформлению входа в здание:

1) здание должно быть оборудовано удобной лестницей с поручнями для свободного доступа заявителей в помещение;

2) центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании и режиме работы областного учреждения, органов местного самоуправления;

3) вход и выход из здания оборудуются соответствующими указателями;

4) информационные таблички должны размещаться рядом с входом либо на двери входа так, чтобы их хорошо видели посетители;

5) фасад здания (строения) должен быть оборудован осветительными приборами;

б) на прилегающей территории к зданию, в котором осуществляется прием граждан, оборудуются места для парковки автотранспортных средств, из которых не менее 10 процентов мест (но не менее 1 места) должны быть предназначены для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов, доступ заявителей к которым является бесплатным.

2.16.5. Требования к местам для информирования, предназначенным для ознакомления заявителей с информационными материалами: места оборудуются информационными стендами, которые должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны (информационные стенды могут быть оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки).

2.16.6. Требования к местам приема заявителей:

1) кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием: номера кабинета; фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление государственной услуги; времени перерыва на обед;

2) рабочее место должностного лица должно обеспечивать ему

возможность свободного входа и выхода из помещения при необходимости;

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

2.16.7. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одним специалистом одновременно ведется прием только одного заявителя;

2.16.8. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой информации о порядке предоставления таких услуг устанавливаются регламентами работы организаций.

2.16.9. В здании, в котором предоставляется государственная услуга, создаются условия для прохода инвалидов и маломобильных групп населения.

Инвалидам в целях обеспечения доступности государственной услуги оказывается помощь в преодолении различных барьеров, мешающих в получении ими государственной услуги наравне с другими лицами. Вход в здание оборудуется пандусом. Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны иметь расширенные проходы, позволяющие обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски, а также должны быть оборудованы устройствами для озвучивания визуальной, текстовой информации, надписи, знаки, иная текстовая и графическая информация дублируются знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Глухонемым, инвалидам по зрению и другим лицам с ограниченными физическими возможностями при необходимости оказывается помощь по передвижению в помещениях и сопровождение.

На стоянке должны быть предусмотрены места для парковки специальных транспортных средств инвалидов. За пользование парковочным местом плата не взимается.

2.17. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

2.17.1. Показатели доступности государственной услуги:

1) транспортная доступность к местам предоставления государственной услуги;

2) обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга;

3) обеспечение предоставления государственной услуги с использованием

возможностей Регионального портала и Федерального портала;

4) размещение информации о порядке предоставления государственной услуги на официальном сайте областного учреждения, органов местного самоуправления.

2.17.2. Показатели качества государственной услуги:

1) соблюдение срока предоставления государственной услуги;

2) соблюдение сроков ожидания в очереди при предоставлении государственной услуги;

3) отсутствие обоснованных в установленном порядке жалоб на решения и действия (бездействие), принятые и осуществленные при предоставлении государственной услуги;

4) сокращение количества обращений и продолжительности сроков взаимодействия заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги.

2.17.3. Количество взаимодействий с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность:

1) количество взаимодействий с должностными лицами при предоставлении государственной услуги в случае личного обращения заявителя не может превышать трех, в том числе обращение заявителя в областное учреждение, органы местного самоуправления за получением консультации (максимальное время консультирования 10 минут), представление заявителем в областное учреждение, органы местного самоуправления заявления и необходимых документов (максимальное время приема документов 15 минут) и обращение заявителя за результатом предоставления государственной услуги, если это предусмотрено нормативными правовыми актами;

2) если заявителя не удовлетворяет работа специалиста областного учреждения, органов местного самоуправления по вопросу консультирования либо приема документов, он может обратиться к руководителю областного учреждения, органов местного самоуправления.

2.17.4. Возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг:

в ГОАУ «МФЦ» осуществляются консультирование по вопросу предоставления государственной услуги и прием документов заявителя, необходимых для предоставления государственной услуги.

2.17.5. Возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий:

заявители имеют возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, форм заявлений и иных документов, необходимых для получения государственной услуги, в электронном виде на интерактивном портале министерства, Региональном портале и Федеральном портале.

2.18. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных

услуг, и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

2.18.1. Прием заявлений о предоставлении государственной услуги и документов заявителя, необходимых для предоставления государственной услуги, осуществляется в ГОАУ «МФЦ» в соответствии с соглашением о взаимодействии с областным учреждением, органами местного самоуправления.

2.18.2. Заявителям обеспечиваются возможность получения информации о порядке предоставления государственной услуги, а также предоставление бланков (форм) заявлений, необходимых для получения государственной услуги, в том числе при наличии технической возможности с использованием Регионального портала.

2.18.3. При подаче заявления и документов в форме электронных документов может быть использована простая электронная подпись согласно пункту 2 статьи 6 Федерального закона от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи». Простой электронной подписью является регистрация заявителя в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА) при условии, что при выдаче ключа простой электронной подписи личность физического лица установлена при личном приеме. «Логин» и «Пароль» выступают в качестве авторизации на Региональном портале и Федеральном портале, подтверждающей правомочность производимых посредством сети Интернет процедур. Идентификатором простой электронной подписи является страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС) заявителя в системе обязательного пенсионного страхования.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур

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

- 1) прием заявления и документов от заявителя;
- 2) формирование и направление межведомственного запроса;
- 3) принятие решения о назначении и выплате либо об отказе в назначении и выплате социального пособия на погребение;
- 4) уведомление заявителя об отказе в назначении социального пособия на погребение;
- 5) выплата социального пособия на погребение заявителю.

3.1.2. Запись на прием в областное учреждение, органы местного самоуправления для подачи запроса с использованием Федерального портала, официального сайта не осуществляется.

Заявителям обеспечивается возможность оценить доступность и качество государственной услуги на Федеральном портале.

3.2. Прием заявления и документов от заявителя

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в областное учреждение, органы местного самоуправления с заявлением и представлением документов, указанных в пункте 2.6 настоящего административного регламента, в том числе направление документов по почте или в форме электронного документа, либо при наличии технической возможности с использованием Регионального портала и Федерального портала.

Днем обращения считается дата получения документов областным учреждением, органами местного самоуправления. Обязанность подтверждения факта отправки указанных документов лежит на заявителе.

3.2.2. Специалист областного учреждения, органов местного самоуправления, ответственный за прием документов:

1) устанавливает предмет обращения, устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет документ, удостоверяющий личность;

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

наличие документов, указанных в пункте 2.6;

правильность заполнения заявления;

полномочия действовать от имени заявителя (в случае обращения законного представителя или доверенного лица);

3) проверяет соответствие представленных документов установленным требованиям, удостоверившись, что:

документы в установленных законодательством случаях нотариально удостоверены, скреплены печатями, имеют надлежащие подписи сторон или определенных законодательством должностных лиц, содержат дату и основание выдачи, регистрационный номер;

тексты документов написаны разборчиво;

фамилии, имена и отчества физических лиц, адреса их места жительства написаны полностью;

в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных исправлений;

документы исполнены не карандашом;

документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

3.2.3. Специалист областного учреждения, органов местного самоуправления при личном обращении заявителя сличает копии представленных документов с их подлинными экземплярами, делает отметку об их соответствии и заверяет своей подписью с указанием фамилии, инициалов и даты приема документов. Копиями документов, подлежащих такому заверению, следует считать ксерокопии, а также копии документов, написанные заявителем от руки.

3.2.4. При направлении копий документов по почте предоставляемые документы заверяются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3.2.5. При обращении в электронной форме заявление и каждый прилагаемый документ подписываются тем видом электронной подписи, который установлен действующим законодательством Российской Федерации.

3.2.6. При установлении фактов отсутствия документа, указанного в пункте 2.7.1 настоящего административного регламента, специалист областного учреждения, органов местного самоуправления запрашивает документ по каналам межведомственного взаимодействия.

3.2.7. Специалист областного учреждения, органов местного самоуправления вносит в журнал регистрации запись о приеме заявления и документов:

- порядковый номер записи;
- дату приема документов;
- данные о заявителе (фамилию, имя, отчество, адрес места жительства, статус).

Специалист областного учреждения, органов местного самоуправления, ответственный за прием документов, проставляет в заявлении номер, присвоенный заявлению по журналу регистрации. Журнал регистрации должен быть сформирован на бумажном носителе, пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и подписью руководителя областного учреждения, органов местного самоуправления.

3.2.8. В случае личного обращения заявителя специалист областного учреждения, органов местного самоуправления, ответственный за прием документов, оформляет и передает заявителю расписку-уведомление о приеме документов с указанием:

- даты приема документов;
- количества принятых документов;
- порядкового номера записи в журнале регистрации заявлений граждан;
- фамилии и инициалов специалиста областного учреждения, органов местного самоуправления, принявшего документы и сделавшего соответствующую запись в журнале регистрации заявлений граждан, а также его подписи;
- контактного телефона специалиста, принявшего документы.

3.2.9. В случае обращения заявителя по почте или в электронной форме специалист областного учреждения, органов местного самоуправления, ответственный за прием документов, уведомляет заявителя о получении документов указанным заявителем способом в течение 2 рабочих дней со дня получения документов.

3.2.10. В случае направления заявителем документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в электронной форме с использованием Регионального портала и Федерального портала они поступают в областное учреждение, органы местного самоуправления через информационную систему межведомственного взаимодействия «SMART ROUTE» (далее – «SMART ROUTE»).

Специалист областного учреждения, органов местного самоуправления

входит в «SMART ROUTE» путем авторизации, используя «Логин» и «Пароль» или сертификат электронной цифровой подписи (при ее наличии), открывает поступившее заявление и производит следующие действия:

1) проверяет правильность заполнения заявления в электронной форме, а также полноту указанных сведений;

2) проверяет соответствие представленных электронных документов установленным действующим законодательством требованиям, а именно:

а) наличие документов, необходимых для предоставления услуги;

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

3) проверяет соблюдение следующих требований:

а) наличие четкого изображения сканированных документов;

б) соответствие сведений, содержащихся в заявлении, сведениям, содержащимся в представленных заявителем документах;

4) распечатывает электронные документы, приложенные к заявлению посредством электронных печатных устройств, и приобщает к личному делу заявителя;

5) 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, предоставляются заявителем лично, специалист областного учреждения, органов местного самоуправления назначает заявителю дату, время и место приема;

б) вносит в журнал регистрации обращений граждан за государственной услугой в электронном виде с использованием Регионального портала или Федерального портала запись о приеме электронного заявления и документов;

7) направляет заявителю уведомление о статусе, присвоенном заявке, путем заполнения в «SMART ROUTE» интерактивных полей.

3.2.11. Время выполнения административной процедуры по приему заявления и документов заявителя не должно превышать 30 минут.

3.2.12. Результат административной процедуры: специалист областного учреждения, органов местного самоуправления передает заявителю расписку-уведомление о приеме документов либо сообщает о получении документов с использованием средств почтовой, телефонной связи или сети Интернет, в том числе через Региональный портал или Федеральный портал.

3.3. Формирование и направление межведомственного запроса

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры по формированию и направлению межведомственного запроса является непредставление заявителем в областное учреждение, органы местного самоуправления документа, указанного в пункте 2.7.1 настоящего административного регламента.

3.3.2. Межведомственное взаимодействие включает в себя формирование и направление специалистом областного учреждения, органов местного самоуправления запросов в уполномоченные органы, указанные в пункте 2.7.1

настоящего административного регламента, в распоряжении которых находятся сведения, необходимые для предоставления заявителю государственной услуги, если они не были представлены заявителем самостоятельно.

3.3.3. Межведомственное взаимодействие осуществляется с использованием средств почтовой, факсимильной связи, электронной почты, посредством системы межведомственного электронного взаимодействия (далее - СМЭВ). Направление запроса средствами факсимильной связи осуществляется с последующей досылкой запроса в письменной форме, с курьерской доставкой либо почтовым отправлением. Посредством СМЭВ запрос формируется и направляется в адрес уполномоченных органов в автоматизированном режиме.

3.3.4. Срок подготовки и направления межведомственного запроса комитетом в уполномоченные органы не должен превышать 1 рабочего дня с момента регистрации заявления заявителя в установленном порядке.

3.3.5. Уполномоченные органы представляют запрашиваемые документы в срок, не превышающий 5 рабочих дней с момента получения запроса.

3.3.6. Результатом административной процедуры является получение областным учреждением, органами местного самоуправления документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и формирование полного пакета документов заявителя.

3.4. Принятие решения о назначении и выплате либо об отказе в назначении и выплате социального пособия на погребение

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является регистрация заявления, поступившего от заявителя в областное учреждение, органы местного самоуправления, и формирование полного пакета документов для предоставления государственной услуги.

3.4.2. Специалист областного учреждения, органов местного самоуправления готовит проект решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении государственной услуги, вкладывает его в пакет документов заявителя и представляет на утверждение руководителю областного учреждения, органов местного самоуправления.

3.4.3. В случае принятия решения о назначении и выплате социального пособия на погребение пакет документов заявителя передается специалисту областного учреждения, органов местного самоуправления для организации выплаты денежных средств заявителю.

3.4.4. В случае принятия решения об отказе в назначении и выплате социального пособия на погребение при наличии оснований, указанных в пункте 2.10.2 настоящего административного регламента, пакет документов заявителя передается специалисту областного учреждения, органов местного самоуправления для подготовки уведомления заявителю об отказе в предоставлении государственной услуги.

3.4.5. Время выполнения административной процедуры - 1 рабочий день со дня принятия решения о предоставлении государственной услуги.

3.4.6. Результат административной процедуры - решение областного учреждения, органов местного самоуправления о назначении и выплате либо об отказе в назначении и выплате социального пособия на погребение.

3.5. Уведомление заявителя об отказе в назначении социального пособия на погребение

3.5.1. Основанием для начала административной процедуры по уведомлению заявителя об отказе в предоставлении государственной услуги является принятие областным учреждением, органами местного самоуправления решения об отказе в предоставлении государственной услуги.

3.5.2. Уведомление об отказе в назначении социального пособия на погребение вручается заявителю (законному представителю) на руки в день обращения или направляется (сообщается) указанным в заявлении способом.

В случае направления заявителем документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в электронной форме с использованием Регионального портала и Федерального портала решение об отказе в предоставлении государственной услуги направляется заявителю в электронной форме в день обращения через информационную систему межведомственного взаимодействия в подсистему «Личный кабинет» заявителя в Региональном портале или Федеральном портале.

3.5.3. Время выполнения административной процедуры - 1 рабочий день со дня принятия решения об отказе в предоставлении государственной услуги.

3.5.4. Результат административной процедуры - уведомление заявителя о принятом решении.

3.6. Выплата социального пособия на погребение заявителю

3.6.1. Основанием для начала административной процедуры является принятое решение о назначении и выплате пособия на погребение.

3.6.2. Специалист областного учреждения, органов местного самоуправления, в должностные обязанности которого входит формирование выплатных документов готовит заявку на кассовый расход для перечисления пособия на погребение на лицевой счет заявителя, открытый в кредитной организации.

3.6.3. Перечисление денежных средств на лицевой счет заявителя осуществляется в течение 1 рабочего дня со дня получения специалистом областного учреждения, органов местного самоуправления решения о назначении и выплате социального пособия на погребение.

3.6.4. Результат административной процедуры - выплата социального пособия на погребение заявителю.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением

и исполнением должностными лицами и специалистами областного учреждения, органов местного самоуправления положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, принятием решений специалистами структурных подразделений и исполнением административного регламента осуществляется директором областного учреждения или его заместителем, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

Текущий контроль за предоставлением государственной услуги органами местного самоуправления осуществляется заместителем Главы администрации городского округа Великий Новгород, курирующим деятельность в сфере социальной защиты населения.

4.1.2. Периодичность осуществления текущего контроля за исполнением областным учреждением настоящего административного регламента устанавливается директором областного учреждения или его заместителем, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

Периодичность осуществления текущего контроля за исполнением органами местного самоуправления настоящего административного регламента устанавливается руководителем органов местного самоуправления по согласованию с заместителем Главы администрации городского округа Великий Новгород, курирующим деятельность в сфере социальной защиты населения.

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 областным учреждением осуществляет министерство труда и социальной защиты населения Новгородской области (далее - 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) 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 областного учреждения министерством должно осуществляться не чаще одного раза в три года.

4.3. Порядок привлечения к ответственности работников областного учреждения, органов местного самоуправления, предоставляющих государственную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

4.3.1. Специалисты структурных подразделений, участвующие в предоставлении государственной услуги, несут персональную ответственность за исполнение административных процедур, соблюдение сроков, установленных административным регламентом.

4.3.2. Лица, виновные в нарушении законодательства о дополнительных мерах социальной поддержки в части предоставления государственной услуги, привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

Контроль за предоставлением государственной услуги может осуществляться гражданами, их объединениями и организациями путем направления в министерство:

предложений о совершенствовании нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление государственной услуги;

сообщений о нарушении законодательства, настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление государственной услуги, сведений о недостатках в работе лиц, оказывающих предоставление государственной услуги;

жалоб по фактам нарушения прав, свобод или законных интересов заявителей.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) уполномоченного органа, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц и специалистов, ГОАУ «МФЦ», работника ГОАУ «МФЦ»

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) областного учреждения, органов местного самоуправления и (или) его должностных лиц и специалистов, ГОАУ «МФЦ», работника ГОАУ «МФЦ» при предоставлении государственной услуги (далее - жалоба)

Заявитель государственной услуги, права и законные интересы которого нарушены должностными лицами и специалистами областного учреждения, органов местного самоуправления (в том числе в случае ненадлежащего исполнения ими обязанностей при предоставлении государственной услуги) либо работником ГОАУ «МФЦ», имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления 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 государственной услуги 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 или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами области для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами области, 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. 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 государственной услуги 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;

отказ областного учреждения, органов местного самоуправления, должностного лица областного учреждения, органов местного самоуправления, 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 государственной услуги 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;

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

требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». 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 государственной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ.

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

Жалоба на решения и действия (бездействие) специалистов органа местного самоуправления подается руководителю органа местного самоуправления.

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя органа

местного самоуправления подается Главе администрации городского округа.

Жалоба на решения и действия (бездействие) специалистов областного учреждения подается директору областного учреждения.

Жалоба на решения и действия (бездействие) директора областного учреждения подается министру труда и социальной защиты населения Новгородской области.

Жалоба на решения и действия (бездействие) работника ГОАУ «МФЦ» подается руководителю этого ГОАУ «МФЦ».

Жалоба на решения и действия (бездействие) ГОАУ «МФЦ» подается в орган исполнительной власти Новгородской области, осуществляющий функции и полномочия учредителя ГОАУ «МФЦ».

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4.1. Жалоба на решения и действия (бездействие) специалиста органа местного самоуправления, должностного лица органа местного самоуправления, служащего, руководителя органа местного самоуправления, специалиста областного учреждения, директора областного учреждения может быть направлена по почте, через ГОАУ «МФЦ», с использованием сети Интернет, Федерального портала либо Регионального портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) ГОАУ «МФЦ», работника ГОАУ «МФЦ» может быть направлена по почте, с использованием сети Интернет, официального сайта ГОАУ «МФЦ», Федерального портала либо Регионального портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба подается должностному лицу, наделенному полномочиями по рассмотрению жалоб, указанному в пункте 5.3 настоящего административного регламента, 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.

При подаче жалобы в электронном виде документ, указанный в настоящем подпункте, может быть представлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.4.3. Прием жалоб в письменной форме осуществляется областным учреждением, органами местного самоуправления. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте или через 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:

Интерактивного портала министерства;
сайта органов местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
федеральной государственной информационной системы «Досудебное обжалование»: <https://do.gosuslugi.ru>;
Регионального портала;
Федерального портала;
официального сайта ГОАУ «МФЦ».

5.4.5. Жалоба должна содержать:

наименование областного учреждения, органов местного самоуправления, предоставляющего государственную услугу, должностного лица областного учреждения, органов местного самоуправления, предоставляющего государственную услугу, либо специалиста, ГОАУ «МФЦ», его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического 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) областного учреждения, органов местного самоуправления, предоставляющего государственную услугу, должностного лица областного учреждения, органов местного самоуправления, предоставляющего государственную услугу либо специалиста, ГОАУ «МФЦ», работника ГОАУ «МФЦ»;

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

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

5.5. Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба, поступившая в областное учреждение, органы местного самоуправления, ГОАУ «МФЦ», учредителю ГОАУ «МФЦ», подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа областного учреждения, органов местного самоуправления, ГОАУ «МФЦ», 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.

5.6. Результат рассмотрения жалобы

5.6.1. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

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 области, муниципальными правовыми актами;

в удовлетворении жалобы отказывается.

5.6.2. При удовлетворении жалобы областное учреждение, органы местного самоуправления принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.6.3. Областное учреждение, органы местного самоуправления отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

наличия решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с настоящим административным регламентом в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

доводы заявителя в ходе проверки не нашли свое подтверждение и не могут быть признаны обоснованными.

5.6.4. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления областное учреждение, органы местного самоуправления незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

5.7.1. 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.

5.7.2. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых областным учреждением, органами местного самоуправления, ГОАУ «МФЦ» 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.

5.7.3. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах

принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.8. Порядок обжалования решения по жалобе

Заявитель вправе обжаловать решения по жалобе в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

В случае, если для написания жалобы заявителю необходимы информация и (или) документы, имеющие отношение к предоставлению государственной услуги и находящиеся в областном учреждении, органах местного самоуправления, 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

Областное учреждение, органы местного самоуправления обеспечивает:

1) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) областного учреждения, органов местного самоуправления, его должностных лиц либо специалистов посредством размещения информации на стендах областного учреждения, органов местного самоуправления, Регионального портала, Федерального портала и в ГОАУ «МФЦ»;

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

Приложение № 1
к административному регламенту по
предоставлению государственной услуги
по выплате социального пособия на
погребение и возмещению стоимости
услуг, предоставляемых согласно
гарантированному перечню услуг по
погребению

В _____
(наименование областного учреждения, органов
местного самоуправления
от _____
(фамилия, имя, отчество заявителя)
место жительства: _____
_____,
дата рождения: _____
Наименование документа, удостоверяющего

серия _____ номер _____
дата выдачи: _____
кем выдан: _____
тел.: _____

заявление.

В соответствии с Федеральным законом от 12 января 1996 года № 8-ФЗ «О погребении и похоронном деле» прошу назначить мне социальное пособие на погребение (фамилия, имя, отчество, дата смерти умершего) _____

зарегистрированного на момент смерти по месту жительства по адресу: _____

который на день смерти не работал и не являлся пенсионером.

Я являюсь (степень родства по отношению к умершему) _____
и расходы по погребению беру на себя.

Социальное пособие на погребение прошу выплатить через:
кредитную организацию _____ № _____
л/с № _____.

К заявлению прилагаю следующие документы:

№ п/п	Наименование документа	Количество экземпляров
1.	Справка органа записи актов гражданского состояния о смерти (форма 11)	
2.	Документы, подтверждающие, что умерший на день смерти не работал (трудовая книжка умершего, иного документа, подтверждающего статус неработающего на день смерти гражданина)	
3.	Копии документов, подтверждающие, что родители на день смерти неработающих несовершеннолетних детей не работали (трудовые книжки родителей, иных документов, подтверждающих статус неработающих на день смерти несовершеннолетних детей)	
4.	Справка о том, что умерший на день смерти не являлся пенсионером	
5.	Справка органа записи актов гражданского состояния о рождении ребенка, родившегося мертвым (форма 3)	
6.	Копия паспорта представителя лица, имеющего право на получение	

	государственной услуги	
7.	Копия документа, подтверждающего соответствующие полномочия представителя лица, имеющего право на получение государственной услуги, в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения его соответствующими полномочиями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (постановление об опеке (попечительстве), или нотариально заверенная доверенность)	

Предупрежден(а) об ответственности за представление недостоверных сведений и документов.

Против проверки представленных мною сведений и документов не возражаю.

Даю согласие на обработку и передачу сообщенных мною персональных данных в соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных». Данное согласие действует на период предоставления государственной услуги.

С порядком осуществления выплаты социального пособия на погребение ознакомлен(а).

Уведомление о предоставлении государственной услуги прошу направить по

_____ (почте, электронной почте (указать адрес), сообщить по телефону или иным способом)

« ____ » _____ 20 __ г. _____
(подпись заявителя)

Заявление зарегистрировано: « ____ » _____ 20 __ г. рег. № _____

_____ (подпись, фамилия, имя, отчество, должность специалиста, принявшего заявление)

(линия отреза)

Расписка-уведомление о приеме документов

Заявление и документы гражданина _____ в количестве _____ шт. принял, проверил специалист _____ (телефон специалиста _____).

Дата приема документов « ____ » _____ 20 ____ г.

Регистрационный № _____ Подпись специалиста _____