



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

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

14.02.2019 № 7

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 назначению и выплате
ежегодной денежной выплаты лицам,
награжденным нагрудным знаком
«Почетный донор России»**

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 назначению и выплате ежегодной денежной выплаты лицам, награжденным нагрудным знаком «Почетный донор России», утвержденный постановлением департамента труда и социальной защиты населения Новгородской области от 20.06.2016 № 29 (далее – административный регламент):

1.1. Изложить пункт 1.3. в редакции:

«1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

1.3.1. Информация по вопросам предоставления государственной услуги представляется:

посредством размещения на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Новгородской области (далее - министерство) «Интерактивный портал социальной защиты населения Новгородской области»: social53.ru (далее – портал министерства), в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: <http://www.gosuslugi.ru>, региональной

государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области»: <http://uslugi.novreg.ru>;

на информационных стендах в помещениях министерства, учреждения;

путем устного консультирования при личном приеме;

по телефону;

по электронной почте;

по почте посредством письменного ответа на обращение

1.3.2. На портале министерства размещается следующая информация:

структура учреждения;

место 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;

1.3.3. В федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области» размещается следующая информация:

место 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;

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 структурного подразделения учреждения, участвующего в предоставлении государственной услуги, его должностных лиц и работников;

форма и образец заполнения заявления.

1.3.4. На информационных стендах в помещениях учреждения размещается следующая информация

извлечения из правовых актов, содержащих положения, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

сведения о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах, почтовом адресе и адресе электронной почты учреждения, его структурных подразделений, предоставляющих государственную услугу;

порядок получения консультаций по вопросам предоставления государственной услуги;

порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и специалистов, предоставляющих государственную услугу.

1.3.5. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

1) месту нахождения, графику работы, интернет-сайтах, адресу электронной почты и номерах телефонов структурных подразделений учреждения, принимающих документы на предоставление государственной услуги;

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

3) времени приема и выдачи 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). Заявителем указываются (называются) дата и входящий номер, указанные в полученной заявителем расписке-уведомлении о приеме заявления и документов;

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

1.3.6. По письменным обращениям гражданина ответ направляется почтой в адрес гражданина в срок, не превышающий тридцати дней со дня регистрации письменного обращения.

1.3.7. 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, фамилии заявителя.

1.3.8. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты учреждения подробно в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста учреждения, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста учреждения, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок

переадресовывается (переводится) на другого специалиста учреждения или обратившемуся гражданину сообщается номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

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

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

- 1) публикации информационных материалов в СМИ, в сети «Интернет»;
- 2) оформления информационных стендов, в том числе в настольном варианте;

1.3.11. Консультирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляются бесплатно в соответствии с режимом работы учреждения, министерства.»;

1.2. Изложить подпункт 2.2.1. в редакции:

«2.2.1. Предоставление государственной услуги осуществляет учреждением во взаимодействии с государственным областным автономным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее ГОАУ «МФЦ»);

1.3. Изложить пункт 2.5. в редакции:

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

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещен в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области», портале министерства.»;

1.4. Заменить в абзаце первом подпункта 2.6.1. слова «отдел МФЦ» на «ГОАУ «МФЦ»;

1.5. Дополнить пункт 2.8. абзацами четыре-восемь следующего содержания:

«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 учреждения при первоначальном отказе в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя учреждения при первоначальном отказе в предоставлении государственной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.»;

1.6. Изложить наименование пункта 2.15. в редакции:

«2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой государственной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов»;

1.7 Изложить наименование пункта 2.16 в редакции:

«2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения государственной услуги в ГОАУ «МФЦ», возможность либо невозможность получения государственной услуги в любом территориальном подразделении учреждения, предоставляющего государственную услугу, по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий»;

1.8. Изложить абзацы 4 и 5 подпункта 2.16.1 в редакции:

«3) обеспечение предоставления государственной услуги с использованием возможностей региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области» и федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

4) размещение информации о порядке предоставления государственной услуги на портале министерства.»;

1.9. Дополнить подпунктом 2.16.6. следующего содержания:

«2.16.6. Возможность либо невозможность получения государственной услуги в любом территориальном подразделении учреждения по выбору заявителя (экстерриториальный принцип)

Государственная услуга по экстерриториальному принципу не предоставляется.»;

1.10.В подпункте 2.17.1.:

1.10.1.Заменив в абзаце первом слово «Департаментом» на «учреждением»;

1.10.2.Дополнить абзац третий после слов «в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА) словами «при условии, что при выдаче ключа простой электронной подписи личность физического лица установлена при личном приеме»;

1.11. Изложить пункт 3 в редакции:

«3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур (действий) в ГОАУ «МФЦ»

Предоставление государственной услуги учреждением включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги и необходимых документов;

взаимодействие учреждения и ГОАУ «МФЦ»;

формирование и направление межведомственных запросов в органы (организации), в распоряжении которых находятся документы и сведения, необходимые для предоставления государственной услуги;

формирование выплатного дела;

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

выплата предоставляемой государственной услуги;

исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

1) Перечень административных процедур, предоставляемых в электронной форме:

прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги и необходимых документов;

уведомление заявителя о получении документов, направленных в электронной форме;

уведомление заявителя об отказе в предоставлении государственной услуги (в случае принятия решения об отказе в предоставлении государственной услуги).

Порядок выполнения административных процедур в электронной форме изложен в пунктах 3.1. и 3.5. настоящего административного регламента.

2) Перечень административных процедур, предоставляемых в ГОАУ «МФЦ»:

прием заявления заявителя о предоставлении государственной услуги и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Порядок выполнения административной процедуры, указанной в настоящем пункте, изложен в пункте 3.2. настоящего административного регламента.

3) Запись на прием в учреждение для подачи запроса с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», официального сайта не осуществляется.

Заявителям обеспечивается возможность оценить доступность и качество государственной услуги в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».»;

1.12. Подпункт 3.1.5. изложить в редакции:

«3.1.5. В случае направления заявителем документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в электронной форме с использованием

федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области» они поступают в учреждение через информационную систему межведомственного взаимодействия «SMART ROUTE» (далее – «SMART ROUTE»).

Специалист учреждения 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:

наличие документов, необходимых для предоставления услуги;

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

3) проверяет соблюдение следующих требований:

наличие четкого изображения сканированных документов;

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 учреждения назначает заявителю дату, время и место приема;

6) вносит в журнал регистрации обращений граждан за государственной услугой в электронном виде с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» или региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области» запись о приеме электронного заявления и документов;

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

1.13. Пункт 3.2. дополнить подпунктом 3.2.8-1 следующего содержания:

«3.2.8-1. Передача документов в электронном виде через автоматизированную информационную систему многофункциональных центров осуществляется на следующий рабочий день после приема документов в ГОАУ «МФЦ».

При передаче пакета документов в электронном виде через автоматизированную информационную систему многофункциональных центров специалист учреждения, принимающий их, проверяет:

соответствие и количество документов с данными, указанными в расписке-уведомлении о приеме заявления и документов;

правильность заполнения форм документов.»;

1.14. Дополнить пунктом 3.7. следующего содержания:

«3.7. Порядок исправления допущенных ошибок в результате предоставления государственной услуги

В результате предоставления государственной услуги документы не выдаются.»;

1.15. В пункте 4.2.:

1.15.1. Заменить в подпункте 4.2.1. слово «департамент» на «министерство», слово «департамента» на «министерства»;

1.15.2. Заменить в подпункте 4.2.2. слова «руководителя Департамента» на «министра труда и социальной защиты населения Новгородской области» (далее – министр)»;

1.15.3. Заменить в подпункте 4.2.4. слово «департаментом» на «министерством»;

1.16. Пункт 4.3. изложить в следующей редакции:

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

4.3.1. Специалисты учреждения, 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 в части предоставления государственной услуги, привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.»;

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

1.18. 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

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

за полноту передаваемых учреждению, 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 учреждению, предоставляющему государственную 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» учреждением, предоставляющим государственную услугу;

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

4.5.2. 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.»;

1.19. Изложить раздел 5 в редакции:

«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий министерства, а также его должностных лиц

5.1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги (далее - жалоба)

Заявитель, права и законные интересы которого нарушены должностными лицами и специалистами учреждения (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. Органы государственной власти, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

Заявители могут обжаловать решения и действия (бездействие), принятые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги:

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

Жалоба на директора учреждения подается министру;

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».

5.3. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных

услуг (функций)», региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области»

Учреждение, министерство обеспечивают:

1) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, его должностных лиц либо специалистов посредством размещения информации на стендах учреждения, ГОАУ «МФЦ», в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области», интерактивном портале министерства;

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.

5.4. Перечень нормативный правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, а также его должностных лиц

Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействий) учреждения, его должностных лиц, ГОАУ «МФЦ», работников ГОАУ «МФЦ» осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Постановлением Новгородской областной Думы от 24.10.2012 № 322-5 ОД «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти Новгородской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Новгородской области, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг».

Информация, указанная в данном разделе, подлежит обязательному размещению в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области».

1.20. Исключить приложение №2 к регламенту;

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

**Министр труда и
социальной защиты населения
Новгородской области**



А.В.Тимофеева