



**ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ, ОПЕКИ  
И ПОПЕЧИТЕЛЬСТВА, ТРУДА И ЗАНЯТОСТИ  
ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**П Р И К А З**

23 июня 2022 г.  
г. Орёл

№ 434

Об утверждении Административного регламента предоставления Департаментом социальной защиты, опеки и попечительства, труда и занятости Орловской области государственной услуги по назначению выплаты единовременной материальной помощи гражданам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, на территории Орловской области

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления Департаментом социальной защиты, опеки и попечительства, труда и занятости Орловской области государственной услуги по назначению выплаты единовременной материальной помощи гражданам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, на территории Орловской области.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника управления финансового планирования, организации предоставления социальных выплат и мер соцподдержки Департамента социальной защиты, опеки и попечительства, труда и занятости Орловской области.

Член Правительства Орловской области –  
руководитель Департамента социальной защиты,  
опеки и попечительства, труда и занятости  
Орловской области

И. А. Гаврилина

Внесено в реестр нормативных правовых актов  
органов исполнительной государственной власти  
специальной компетенции Орловской области  
Дата 23 июня 2022 г. № 311/2022

Приложение к приказу  
Департамента социальной защиты,  
опеки и попечительства, труда  
и занятости Орловской области  
от 23 июля 2022. № 439

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
предоставления Департаментом социальной защиты, опеки и попечительства,  
труда и занятости Орловской области государственной услуги по назначению  
выплаты единовременной материальной помощи гражданам, пострадавшим  
в результате чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера,  
на территории Орловской области

## I. Общие положения

### Предмет регулирования Регламента

1. Настоящий Административный регламент предоставления Департаментом социальной защиты, опеки и попечительства, труда и занятости Орловской области государственной услуги по назначению выплаты единовременной материальной помощи гражданам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, на территории Орловской области (далее – регламент) определяет порядок предоставления Департаментом социальной защиты, опеки и попечительства, труда и занятости Орловской области через казенное учреждение Орловской области «Областной центр социальной защиты населения» государственной услуги по назначению выплаты единовременной материальной помощи гражданам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, на территории Орловской области (далее – Департамент, учреждение, единовременная материальная помощь, государственная услуга) и стандарт предоставления государственной услуги.

### Круг заявителей

2. Государственная услуга предоставляется, гражданам Российской Федерации, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера на территории Орловской области (далее – заявитель) при условии проживания заявителя и (или) членов его семьи на территории Орловской области в жилом помещении, которое попало в зону чрезвычайной ситуации при введении режима чрезвычайной ситуации для соответствующих органов управления и сил единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций (далее – режим чрезвычайной ситуации), нарушения условий жизнедеятельности заявителя

и (или) членов его семьи в результате воздействия поражающих факторов источника чрезвычайной ситуации.

2.1. Государственная услуга предоставляется заявителю в соответствии с одним вариантом предоставления государственной услуги, соответствующему признакам заявителя, а также результата, за предоставлением которого обратился заявитель. Профилирование заявителей для предъявления необходимого варианта предоставления государственной услуги не предусмотрено.

### Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

3. Информацию о порядке предоставления государственной услуги получатель государственной услуги заявитель может получить:

непосредственно в Департаменте, а также в управлении финансового планирования, организации предоставления социальных выплат и мер социальной поддержки Департамента (далее – Управление), учреждении;

с использованием средств телефонной связи и электронного информирования;

посредством использования информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикаций в средствах массовой информации, в информационных материалах (брошюр, буклетов и т.д.);

в государственной специализированной информационной системе «Портал Орловской области – публичный информационный центр» (далее – Портал);

в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ).

Сведения о местонахождении, графике работы, контактных телефонах, адресах официального сайта, а также электронной почты, информация о предоставлении государственной услуги, текст административного регламента, образец заполнения запроса и перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, размещаются на стендах в помещении по месту нахождения Департамента, учреждения, на Портале, в региональной государственной информационной системе «Региональный реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Орловской области», а также на ЕПГУ.

4. В помещениях Департамента, учреждения оборудуются информационные стенды. Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиванием.

На информационных стендах размещается следующая обязательная информация:

- 1) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;
- 2) извлечения из текста настоящего регламента с приложениями;
- 3) почтовый адрес Департамента, учреждения, их адрес в сети «Интернет» на Портале;
- 4) график приема граждан;
- 5) перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;
- 6) образец оформления заявления о предоставлении государственной услуги;
- 7) порядок информирования о ходе предоставления государственной услуги;
- 8) порядок получения консультаций (справок);
- 9) месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов органов и организаций, в которых заявитель может получить документы, необходимые для получения государственной услуги;
- 10) перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;
- 11) порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов Департамента, учреждения, ответственных за предоставление государственной услуги.

Информационные стенды, столы (стойки) для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лиц, имеющих ограничения к передвижению, в том числе инвалидов-колясочников.

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

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

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

Иные вопросы рассматриваются только на основании соответствующего письменного обращения.

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

При консультировании по процедуре предоставления государственной услуги по электронной почте ответ на обращение заявителя направляется на электронный адрес заявителя в течение 5 рабочих дней со дня поступления обращения.

Информационные стенды, столы (стойки) для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лиц, имеющих ограничения к передвижению, в том числе инвалидов-колясочников.

Для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к информации о предоставлении государственной услуги с учетом ограничений их жизнедеятельности информация о предоставлении государственной услуги дублируется в качестве звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

## II. Стандарт предоставления государственной услуги

### Наименование государственной услуги

5. Наименование государственной услуги: назначение выплаты единовременной материальной помощи гражданам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, на территории Орловской области.

Наименование органа исполнительной государственной власти специальной компетенции Орловской области, предоставляющего государственную услугу

6. Государственная услуга предоставляется Департаментом через учреждение.

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

8. При подаче запроса о предоставлении государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональный центр) невозможно принятие многофункциональным центром решения об отказе в приеме запроса и прилагаемых документов.

Описание результата предоставления государственной услуги

9. Результатом предоставления государственной услуги является:

принятие решения о назначении единовременной материальной помощи;

принятие решения об отказе в назначении единовременной материальной помощи.

Учреждение обеспечивает представление информации о факте назначения единовременной материальной помощи, а также о сроках выплаты и размере единовременной материальной помощи посредством использования Единой государственной информационной системы социального обеспечения (далее – ЕГИССО) в порядке и объеме, установленными Правительством Российской Федерации, и в соответствии с форматами, установленными оператором ЕГИССО. Информацию о факте предоставления государственной услуги, а также о сроках выплаты и размере единовременной материальной помощи заявитель может получить в личном кабинете на ЕПГУ или в ЕГИССО.

Назначение единовременной материальной помощи либо отказ в ее назначении оформляется учреждением в форме решения, которое должно содержать дату принятия, размер единовременной материальной помощи либо основания для отказа в ее назначении со ссылкой на нормативные правовые акты, информацию о заявителе: фамилию, имя и отчество, адрес места жительства. Решение подлежит подписанию заведующим учреждения либо лицом, исполняющим его обязанности.

#### Срок предоставления государственной услуги

10. Максимальный срок предоставления государственной услуги, исчисляемый со дня регистрации учреждением заявления и прилагаемых документов при личном обращении, а также заявлений, поступивших в учреждение посредством многофункционального центра, составляет 30 календарных дней.

Заявление, подаваемое через многофункциональный центр, передается в учреждение и регистрируется в учреждении в течение 3 рабочих дней с момента регистрации в многофункциональном центре заявления.

#### Правовые основания для предоставления государственной услуги

11. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещен на сайте Департамента, учреждения, на Портале и на ЕПГУ.

Порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц Департамента, Департамента, учреждения, должностных лиц учреждения, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственной услуги, или их работников в досудебном (внесудебном)

порядке подлежит размещению на информационных стендах Департамента, учреждения, на сайте Департамента, учреждения, а также на ЕПГУ.

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 представления

12. Для получения государственной услуги заявителем представляется заявление (по форме согласно приложению 1 к Положению об условиях, размерах, порядке назначения и выплаты единовременной материальной помощи гражданам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера на территории Орловской области, утвержденному постановлением Правительства Орловской области от 23 июня 2022 года № 350 «Об утверждении Положения об условиях, размерах, порядке назначения и выплаты единовременной материальной помощи гражданам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера на территории Орловской области, Положения об условиях, размерах, порядке назначения и выплаты гражданам финансовой помощи в связи с утратой ими имущества первой необходимости в результате чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера на территории Орловской области, Положения об условиях, размерах, порядке назначения и выплаты единовременного пособия гражданам, получившим в результате чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера на территории Орловской области вред здоровью, и Положения об условиях, размерах, порядке назначения и выплаты единовременного пособия членам семей граждан, погибших (умерших) в результате чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера на территории Орловской области» (далее – Положение), от себя лично (для одиноко проживающих граждан) или от имени своей семьи либо по заявлению опекуна, попечителя или другого законного представителя гражданина, представителя по доверенности в электронной либо письменной форме в учреждение, многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

13. К заявлению заявитель прилагает следующие документы:

1) копия документа, удостоверяющего личность (паспорта либо иного выдаваемого в установленном порядке документа, удостоверяющего личность и проживание (пребывание) на территории Орловской области заявителя и членов его семьи, в том числе несовершеннолетних детей);

2) копия документа о заключении (расторжении) брака при регистрации акта гражданского состояния компетентным органом иностранного государства по законам соответствующего иностранного государства (в случае регистрации акта гражданского состояния компетентным органом



иностранного государства);

3) копия свидетельства о рождении ребенка, выданного компетентным органом иностранного государства, и копия его нотариально удостоверенного перевода на русский язык на ребенка (детей) в возрасте до 14 лет (в случае регистрации акта гражданского состояния компетентным органом иностранного государства);

4) копия свидетельства об усыновлении, выданного органами записи актов гражданского состояния или консульскими учреждениями Российской Федерации (в случае подачи заявления усыновителем);

5) копия доверенности, оформленной в установленном законодательством порядке, подтверждающей полномочия представителя заявителя (в случае подачи заявления с прилагаемыми документами представителем заявителя);

6) копия заключения комиссии, созданной органом местного самоуправления муниципального образования Орловской области по месту жительства (пребывания) гражданина или его семьи, в соответствии с Порядком подготовки и представления высшими исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации документов в МЧС России для обоснования предельного объема запрашиваемых бюджетных ассигнований из резервного фонда Правительства Российской Федерации, утвержденным приказом МЧС России от 10 декабря 2021 года № 858 «Об утверждении Порядка подготовки и представления высшими исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации документов в МЧС России для обоснования предельного объема запрашиваемых бюджетных ассигнований из резервного фонда Правительства Российской Федерации», об установлении факта проживания граждан в жилых помещениях, находящихся в зоне чрезвычайной ситуации, и нарушения условий их жизнедеятельности в результате чрезвычайной ситуации.

14. Копии документов, указанных в подпунктах 1–6 пункта 13 настоящего регламента, представляются при предъявлении оригинала документа или заверенные в установленном порядке.

Заявление и документы, предусмотренные пунктом 13 настоящего регламента, могут быть представлены на бумажных носителях либо в виде электронного документа (документов), подписанного электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» и ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг, с использованием регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций), ЕПГУ либо через многофункциональный центр.

При этом днем обращения за получением единовременной материальной помощи считается дата получения документов учреждением.

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 организаций и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

15. К сведениям, необходимым в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги заявителям, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций, относятся следующие сведения:

- 1) содержащиеся в решении органа опеки и попечительства об установлении опеки над ребенком (детьми);
- 2) о рождении ребенка (детей) в возрасте до 14 лет;
- 3) о регистрации по месту жительства и (или) месту пребывания в пределах Российской Федерации заявителя и (или) членов его семьи;
- 4) о лишении (ограничении, восстановлении) родительских прав, об отмене ограничения родительских прав, об отобрании ребенка при непосредственной угрозе его жизни или здоровью;
- 5) о заключении (расторжении) брака;
- 6) о родителях ребенка (детей);
- 7) об опекуне ребенка (детей), в отношении которого(-ых) подано заявление;
- 8) об ограничении дееспособности или признании родителя либо иного законного представителя ребенка (детей) недееспособным;
- 9) о государственной регистрации смерти заявителя и (или) членов его семьи, указанных в заявлении.

16. Заявитель вправе представить документы, подтверждающие сведения, указанные в пункте 15 настоящего регламента, по собственной инициативе.

17. Запрещается требовать от заявителя:

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

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области и органов местного самоуправления Орловской области находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуги и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления такой услуги, включенной в перечни, указанные в части 1 статьи 9 ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг;

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

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

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

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

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) специалиста учреждения, предоставляющего государственную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью заведующего учреждением уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной или муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

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

18. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не предусмотрены.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

19. Основания для приостановления предоставления государственной услуги не предусмотрены.

20. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги не предусмотрены.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги

21. При предоставлении государственной услуги оказание иных услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, а также участие иных организаций в предоставлении государственной услуги не осуществляется.

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

22. При предоставлении государственной услуги государственная пошлина и иная плата не взимаются.

Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы

23. Плата за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, не взимается.

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 таких услуг

24. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги составляет 15 минут.

При электронной форме обращения – в режиме реального времени.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя  
о предоставлении государственной услуги,  
в том числе в электронной форме

25. При обращении заявителя должностное лицо учреждения:

а) принимает заявление;

б) выдает заявителю расписку-уведомление о приеме заявления с указанием регистрационного номера и даты приема заявления.

26. Заявление с документами, принятое лично от заявителя (его представителя), регистрируется в течение одного рабочего дня со дня его поступления.

Заявление с документами, поданное в многофункциональный центр, регистрируется в учреждении в день их представления от многофункционального центра.

В случае направления в учреждение заявления в электронной форме с использованием ЕПГУ датой приема заявления считается дата получения заявления учреждением.

27. Заявление, поступившее в виде электронного документа (пакета документов), подписанного электронной подписью в соответствии с требованиями Федерального закона от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» и ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», регистрируется в автоматическом режиме.

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 и мультимедийной информации  
о порядке предоставления таких услуг

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

При строительстве новых зданий вход в помещение учреждения оборудуется пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

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

наименование;

место нахождения;

режим работы;  
номер телефона справочной службы учреждения.  
Фасад здания оформляется осветительными приборами.  
Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

29. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях и залах обслуживания (далее – помещения, места ожидания, места предоставления государственной услуги, места информирования).

Для удобства заявителей помещения для непосредственного взаимодействия специалистов и заявителей рекомендуется размещать на нижнем этаже здания (строения).

Помещения включают места для ожидания, информирования и приема заявителей.

У входа в каждое из помещений размещается табличка с наименованием помещения.

Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим, противопожарным правилам и нормативам.

Места предоставления государственной услуги должны иметь туалет со свободным доступом к нему в рабочее время.

В период с октября по май в местах ожидания работает гардероб либо размещаются специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды.

30. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются: информационными стендами, стульями и столами (стойками для письма) для обеспечения возможности оформления документов.

Информационные стенды, столы (стойки) для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лицам, имеющим ограничения к передвижению, в том числе инвалидам-колясочникам.

Места ожидания в очереди на предоставление или получение документов должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 2 мест на каждого специалиста, ведущего прием документов.

На столах (стойках) для письма обеспечивается возможность заполнения документов: выкладываются листы чистой бумаги, образцы заполнения документов, бланки заявлений, канцелярские принадлежности.

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

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

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

времени перерыва на обед.

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

Специалист, осуществляющий прием, обеспечивается личной идентификационной карточкой и (или) настольной табличкой.

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

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

Дополнительные требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации не предъявляются.

Требования по обеспечению условий доступности для инвалидов объекта и предоставляемой в нем государственной услуги

31. Учреждение размещается в специально предназначенном либо другом здании (помещении), доступном для всех категорий граждан, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп населения (обеспечено всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, пожарной безопасности; оснащено телефонной связью).

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

32. В учреждении обеспечивается создание инвалидам и другим маломобильным группам населения следующих условий доступности объекта и услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

возможность беспрепятственного входа в объект и выхода из него;

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

возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников объекта;

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

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

надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объекту и услуге, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

обеспечение допуска на объект, в котором предоставляется услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

предоставление инвалидам по слуху при необходимости услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

оказание специалистами иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуги наравне с другими лицами;

наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления услуги (в том числе на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, а также аудиоконтур в зонах предоставления услуги;

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

33. При предоставлении услуги инвалидам обеспечивается:

оборудование на прилегающих к объекту территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов;

предоставление бесплатно в доступной форме с учетом стойких расстройств функций организма инвалидов информации об их правах и обязанностях, сроках, порядке и условиях предоставления услуги.

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 многофункциональном центре



предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

34. Показателем качества государственной услуги является предоставление государственной услуги в соответствии со стандартом, установленным настоящим регламентом, и удовлетворенность заявителей предоставленной государственной услугой.

35. Показателями доступности государственной услуги являются:

- а) доступность обращения за предоставлением государственной услуги, в том числе лицами с ограниченными физическими возможностями;
- б) степень информированности граждан о порядке предоставления государственной услуги (доступность информации о государственной услуге, возможность выбора способа получения информации);
- в) возможность обращения за государственной услугой различными способами (личное обращение в учреждение, через ЕПГУ или многофункциональный центр);
- г) своевременность оказания государственной услуги;
- д) количество взаимодействий заявителя (его представителя) с должностными лицами учреждения, многофункционального центра при предоставлении государственной услуги и их продолжительность;
- е) возможность получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- ж) возможность обращения за получением государственной услуги по месту жительства заявителей;
- з) возможность обращения за государственной услугой посредством комплексного запроса о предоставлении нескольких государственных услуг в многофункциональных центрах, предусмотренного статьей 15.1 ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- и) возможность досудебного рассмотрения жалоб заявителей на решения, действия (бездействие) должностных лиц учреждения, Департамента, ответственных за предоставление государственной услуги.

36. Взаимодействие заявителя с должностными лицами учреждения при предоставлении государственной услуги осуществляется один раз – при представлении заявления для получения государственной услуги.

37. Взаимодействие заявителя с должностными лицами многофункционального центра при предоставлении государственной услуги осуществляется один раз – при представлении в многофункциональный центр заявления.

38. В случае направления заявления посредством ЕПГУ взаимодействие заявителя с должностными лицами учреждения осуществляется один раз – в случае личного получения результата государственной услуги посредством ЕПГУ.

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

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

40. Предоставление государственной услуги возможно в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе с использованием ЕПГУ, а также в многофункциональном центре.

При направлении заявления и необходимых документов в форме электронных документов посредством ЕПГУ может использоваться усиленная квалифицированная электронная подпись или простая электронная подпись заявителя.

Заявитель может использовать простую электронную подпись в случае, предусмотренном пунктом 2(1) Правил определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 года № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

При предоставлении государственной услуги посредством ЕПГУ заявителю обеспечивается возможность:

- а) информирования о предоставлении государственной услуги;
- б) записи на прием в учреждение;
- в) формирования и направления заявления о предоставлении государственной услуги;
- г) получения сведений о ходе предоставления государственной услуги;
- д) приема и регистрации учреждением заявления;
- е) получения результата государственной услуги;
- ж) оценки доступности и качества государственной услуги;
- з) обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, Департамента, их должностных лиц при предоставлении государственной услуги;
- и) получения результата государственной услуги в форме электронного документа.

При предоставлении государственной услуги посредством ЕПГУ заявителю направляется:

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

41. Предоставление государственной услуги возможно в многофункциональном центре по принципу «одного окна».

Предоставление государственной услуги через многофункциональный центр осуществляется после однократного личного обращения заявителя с соответствующим запросом. Взаимодействие с учреждением осуществляется без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии.

42. Запрещается отказывать в приеме запроса о предоставлении государственной услуги в случае, если запрос о предоставлении государственной услуги подан в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления государственной услуги, опубликованной на ЕПГУ.

Запрещается отказывать в предоставлении государственной услуги в случае, если запрос о предоставлении государственной услуги подан в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления государственной услуги, опубликованной на ЕПГУ.

Запрещается требовать от заявителя совершения иных действий, кроме прохождения, идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема.

III. Состав, последовательность и сроки  
выполнения административных процедур (действий), требования  
к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения  
административных процедур (действий) в электронной форме

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

- прием и регистрация заявления и документов;
- направление межведомственных электронных запросов в органы государственной власти для получения документов (сведений), которые находятся в распоряжении указанных государственных органов;
- принятие решения о назначении единовременной материальной помощи, либо об отказе в назначении единовременной материальной помощи;
- уведомление заявителя о принятии решения о назначении единовременной материальной помощи, либо об отказе в назначении единовременной материальной помощи.

Прием и регистрация заявления и документов

44. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя (представителя заявителя) в учреждение с заявлением либо поступление в учреждение заявления через

многофункциональный центр, либо в форме электронного документа с использованием ЕПГУ.

45. Заявление подается по месту жительства (пребывания) заявителя или, в случае отсутствия подтвержденного места жительства (пребывания), – по месту фактического проживания.

46. Заявление и документы, необходимые для получения государственной услуги, представленные многофункциональным центром в электронном виде по защищенным каналам связи, должны быть заверены усиленной квалифицированной электронной подписью. При этом оригиналы заявления и документов на бумажных носителях в учреждение не представляются.

47. При приеме заявления и представленных документов должностное лицо учреждения в сроки, предусмотренные пунктом 26 настоящего регламента регистрирует заявление в журнале регистрации входящей корреспонденции, оформляет и выдает заявителю расписку-уведомление о приеме заявления с указанием регистрационного номера и даты приема заявления с подлинниками документов, подлежащих возврату в момент приема документов, направляет через многофункциональный центр либо направляет уведомление заявителю (представителю) в личный кабинет на Портале. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не предусмотрено.

48. Результатом административной процедуры является прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

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

Направление межведомственных электронных запросов в органы государственной власти для получения документов (сведений), которые находятся в распоряжении указанных государственных органов

50. Основанием для начала административной процедуры является необходимость истребования сведений, предусмотренных пунктом 15 настоящего регламента.

51. Сведения, необходимые для предоставления государственной услуги, указанные в пункте 15 настоящего регламента, запрашиваются учреждением в течение 2 рабочих дней со дня регистрации заявления в рамках межведомственного электронного взаимодействия в следующих органах:

1) Пенсионный фонд Российской Федерации (единая государственная информационная система социального обеспечения) – сведения, содержащиеся в решении органа опеки и попечительства об установлении опеки над ребенком (детьми);

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

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

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

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

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

7) Пенсионный фонд Российской Федерации (единая государственная информационная система социального обеспечения) – сведения об опекуне ребенка (детей), в отношении которого(-ых) подано заявление;

8) Пенсионный фонд Российской Федерации (единая государственная информационная система социального обеспечения) – сведения об ограничении дееспособности или признании родителя либо иного законного представителя ребенка (детей) недееспособным;

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

52. Учреждение вправе проверять достоверность документов (сведений), указанных в заявлении и представленных заявителем. В этих целях учреждение вправе запрашивать и безвозмездно получать необходимые документы (сведения) от органов, предоставляющих государственные (муниципальные) услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления.

53. Срок подготовки и направления ответа на межведомственный запрос не может превышать 5 рабочих дней со дня поступления межведомственного запроса.

54. Результатом административной процедуры является получение учреждением запрошенных сведений в рамках межведомственного электронного взаимодействия.

55. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является внесение в ЕГИССО сведений, поступивших в рамках межведомственного электронного взаимодействия.

Принятие решения о назначении единовременной материальной помощи, либо об отказе в назначении единовременной материальной помощи

56. Основанием для начала административной процедуры является получение сведений в рамках межведомственного электронного взаимодействия.

57. Учреждение в течение 10 рабочих дней со дня регистрации заявления с прилагаемыми документами принимает решение о назначении единовременной материальной помощи либо об отказе в назначении единовременной материальной помощи, составленное по форме, которая утверждается приказом казенного учреждения Орловской области «Областной центр социальной защиты населения».

58. Основаниями для принятия решения об отказе в назначении единовременной материальной помощи являются:

- 1) представление заявителем недостоверных сведений;
- 2) несоответствие заявителя условиям, предусмотренным пунктом 2 Положения;
- 3) представление заявителем документов, предусмотренных пунктом 13 регламента, не в полном объеме.

59. В случае отсутствия оснований для принятия решения об отказе в назначении единовременной материальной помощи, указанных в пункте 57 регламента, учреждение принимает решение о назначении единовременной материальной помощи.

60. Результатом административной процедуры является принятие Департаментом решения о назначении единовременной материальной помощи, либо об отказе в назначении единовременной материальной помощи.

61. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является регистрация приказа о назначении единовременной материальной помощи либо об отказе в назначении единовременной материальной помощи.

Уведомление заявителя о принятии решения о назначении единовременной материальной помощи, либо об отказе в назначении единовременной материальной помощи.

62. Основанием для начала административной процедуры является принятие учреждением решения о назначении единовременной материальной помощи, либо об отказе в назначении единовременной материальной помощи.

63. В течение 3 рабочих дней со дня принятия решения о назначении единовременной материальной помощи учреждение направляет заявителю уведомление почтовым отправлением или электронное уведомление (в случае поступления заявления и документов в электронной форме, а также в случае, если заявитель указал такой вид уведомления в заявлении) по форме согласно приложению 2 к Положению.

64. В течение 3 рабочих дней со дня принятия решения об отказе в назначении единовременной материальной помощи учреждение направляет заявителю уведомление почтовым отправлением или электронное уведомление (в случае поступления заявления и документов

в электронной форме, а также в случае, если заявитель указал такой вид уведомления в заявлении) по форме согласно приложению 3 к Положению, содержащее причину отказа в назначении единовременной материальной помощи.

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

66. Результатом административной процедуры является направление заявителю уведомлений, предусмотренных пунктами 63, 64 настоящего регламента.

67. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является регистрация уведомлений, предусмотренных пунктами 63, 64 настоящего регламента, должностным лицом учреждения, ответственным за регистрацию исходящей корреспонденции.

#### Особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

68. Предоставление государственной услуги в электронной форме посредством ЕПГУ включает в себя следующие административные процедуры (действия):

- а) прием и регистрация заявления и необходимых документов;
- б) направление электронного уведомления заявителю о получении заявления;
- в) взаимодействие с иными органами государственной власти, направление межведомственных запросов в указанные органы для получения сведений, которые находятся в распоряжении указанных государственных органов;
- г) уведомление заявителя о принятом решении о назначении единовременной материальной помощи либо об отказе в назначении единовременной материальной помощи.

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

- а) направляет заявителю электронное уведомление о получении заявления;
- б) направляет межведомственные запросы в органы государственной власти для получения документов и сведений, которые находятся в распоряжении указанных государственных органов, для получения информации, влияющей на право заявителя на получение государственной услуги;
- в) направляет заявителю уведомление о принятом решении в электронной форме в порядке, установленном пунктами 63,64 настоящего регламента.

Особенности выполнения административных процедур (действий)  
в многофункциональных центрах

70. Предоставление государственной услуги возможно в многофункциональном центре по принципу «одного окна».

71. Предоставление государственной услуги через многофункциональный центр осуществляется после однократного личного обращения заявителя с соответствующим запросом. Взаимодействие с учреждением осуществляется без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии.

72. Заявитель вправе подать заявление и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, с использованием многофункционального центра.

73. Основанием для начала административной процедуры является поступление в многофункциональный центр заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

При поступлении заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, многофункциональный центр обеспечивает передачу указанных документов в учреждение для их рассмотрения в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, заключенным Департаментом с многофункциональным центром, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления заявления.

Выполнение иных административных действий многофункциональным центром не предусмотрено.

74. Предоставление государственной услуги в многофункциональных центрах, а также запись на прием в многофункциональный центр для подачи заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, осуществляются при наличии заключенного соглашения о взаимодействии между Департаментом или его территориальным органом и многофункциональным центром до начала фактического предоставления государственной услуги.

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

75. В случае если в выданных в результате предоставления государственной услуги документах допущены опечатки и (или) ошибки, то заявитель вправе обратиться в учреждение посредством почтовой связи, ЕПГУ, через многофункциональный центр либо непосредственно при личном обращении (через представителя) в учреждение с письмом о необходимости исправления допущенных опечаток и (или) ошибок с изложением их сути и приложением копии документа, содержащего опечатки и (или) ошибки.



76. Регистрация письма о необходимости исправления допущенных опечаток и (или) ошибок осуществляется в сроки, предусмотренные пунктом 26 настоящего регламента.

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

78. Документ, выдаваемый в результате предоставления государственной услуги, в который внесены исправления, вручается заявителю (его представителю) лично либо направляется в форме электронного документа (по выбору заявителя) не позднее 2 рабочих дней со дня его подписания.

В случае подачи письма о необходимости исправления допущенных опечаток и (или) ошибок через многофункциональный центр – вручается заявителю (его представителю) лично либо направляется в форме электронного документа не позднее 2 рабочих дней со дня его подписания (способом, указанным заявителем в заявлении).

В случае подачи письма о необходимости исправления допущенных опечаток и (или) ошибок посредством почтовой связи – вручается заявителю (его представителю) лично либо направляется посредством почтовой связи не позднее 2 рабочих дней со дня его подписания (способом, указанным заявителем в заявлении).

В случае направления письма о необходимости исправления допущенных опечаток и (или) ошибок в форме электронного документа посредством ЕПГУ исправленное уведомление в форме электронного документа после принятия решения направляется заявителю посредством ЕПГУ.

#### IV. Формы контроля за предоставлением государственной услуги

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений

79. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется директором учреждения.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается директором учреждения.

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

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

проведения проверок;  
рассмотрения обращений (жалоб) на действия (бездействие) должностных лиц учреждения, ответственных за предоставление государственной услуги.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Порядок и периодичность осуществления плановых проверок устанавливается планом работы учреждения.

Внеплановые проверки проводятся в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений настоящего регламента, а также в случае получения обращений (жалоб) заявителей на действия (бездействие) должностных лиц учреждения, ответственных за предоставление государственной услуги.

Ответственность должностных лиц органа исполнительной государственной власти специальной компетенции за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

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

Персональная ответственность должностных лиц Департамента закрепляется в должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

82. Контроль за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности учреждения при предоставлении государственной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги и возможности досудебного (внесудебного) рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения государственной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действия (бездействия) Департамента, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц

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

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

Органы государственной власти, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

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

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

Жалоба на решения, действия (бездействие) учреждения подается на имя руководителя Департамента.

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

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

Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)

85. Жалоба на решения и действия (бездействие) Департамента, должностного лица Департамента, руководителя Департамента может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Департамента, ЕПГУ либо региональный портал государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена

по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта многофункционального центра, ЕПГУ либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) учреждения, должностного лица учреждения, руководителя учреждения может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Департамента.

86. Жалоба должна содержать:

1) наименование Департамента, фамилию, имя, отчество должностного лица Департамента, наименование учреждения, должностного лица учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

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

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Департамента, должностного лица Департамента, учреждения, должностного лица учреждения.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

#### Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

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

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

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

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

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

5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми

в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами Орловской области и иными нормативными правовыми актами Орловской области;

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

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

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

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

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

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

88. Приостановление рассмотрения жалобы не допускается.

89. Случаи оставления жалобы без ответа:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

90. В случаях, не урегулированных пунктом 89 настоящего регламента, к правоотношениям, связанным с оставлением жалобы без ответа и уведомлением заявителя о принятом решении, применяются нормы Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О Порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Основания для начала процедуры  
досудебного (внесудебного) обжалования

91. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы по основаниям, предусмотренным пунктом 87 настоящего регламента.

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

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

93. Учреждение по письменному запросу заявителя должен предоставить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы, поданной по основаниям, предусмотренным пунктом 87 настоящего регламента.

#### Сроки рассмотрения жалобы

94. Жалоба, поступившая в учреждение, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа учреждения, многофункционального центра в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

#### Результат досудебного (внесудебного) обжалования

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

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

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

97. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в подпункте 1 пункта 95 настоящего регламента, дается информация о действиях, осуществляемых Департаментом, учреждением в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

98. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в абзаце втором пункта 95 настоящего регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

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

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц

100. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Департамента, должностных лиц Департамента, учреждения, должностных лиц учреждения регулируется:

ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 года № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг»;

настоящим регламентом.

101. Информация, содержащаяся в разделе V Административного регламента, подлежит размещению на ЕПГУ.