



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

П Р И К А З

25 июля 2024 г.
г. Орёл

№ 689

О внесении изменений в приказ Департамента социальной защиты, опеки и попечительства, труда и занятости Орловской области от 29 июня 2020 года № 351 «Об утверждении Административного регламента предоставления Департаментом социальной защиты, опеки и попечительства, труда и занятости Орловской области государственной услуги по выдаче удостоверений члена семьи погибшего (умершего) инвалида войны, участника Великой Отечественной войны и ветерана боевых действий»

В целях поддержания нормативной правовой базы Департамента социальной защиты, опеки и попечительства, труда и занятости Орловской области в актуальном состоянии п р и к а з ы в а ю:

1. Внести в приказ Департамента социальной защиты, опеки и попечительства, труда и занятости Орловской области от 29 июня 2020 года № 351 «Об утверждении Административного регламента предоставления Департаментом социальной защиты, опеки и попечительства, труда и занятости Орловской области государственной услуги по выдаче удостоверений члена семьи погибшего (умершего) инвалида войны, участника Великой Отечественной войны и ветерана боевых действий» следующие изменения:

1) пункт 2 изложить в следующей редакции:

«2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника управления организации социального обслуживания, опеки и попечительства Департамента социальной защиты, опеки и попечительства, труда и занятости Орловской области.»;

2) приложение изложить в новой редакции согласно приложению 1 к настоящему приказу;

3) приложение 5 к Административному регламенту предоставления Департаментом социальной защиты, опеки и попечительства, труда и занятости Орловской области государственной услуги по выдаче удостоверений члена семьи погибшего (умершего) инвалида войны, участника Великой Отечественной войны и ветерана боевых действий изложить в новой редакции согласно приложению 2 к настоящему приказу.

2. Контроль за исполнением приказа возложить на начальника управления организации социального обслуживания, опеки и попечительства 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 власти
специальной компетенции
Орловской области
Дата 29.07 2024 г., № 338/2024”

Приложение 1 к приказу
Департамента социальной защиты,
опеки и попечительства, труда
и занятости Орловской области
от 15 июля 2024 г. № 689

Приложение к приказу
Департамента социальной защиты,
опеки и попечительства, труда
и занятости Орловской области
от 29 июня 2020 г. № 351

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления Департаментом социальной защиты, опеки и попечительства,
труда и занятости Орловской области государственной услуги по выдаче
удостоверений члена семьи погибшего (умершего) инвалида войны,
участника Великой Отечественной войны и ветерана боевых действий

I. Общие положения

Предмет регулирования Административного регламента
предоставления Департаментом социальной защиты, опеки
и попечительства, труда и занятости Орловской области
государственной услуги по выдаче удостоверений члена семьи погибшего
(умершего) инвалида войны, участника Великой Отечественной войны и
ветерана боевых действий

1. Административный регламент предоставления Департаментом
социальной защиты, опеки и попечительства Орловской области
государственной услуги по выдаче удостоверений члена семьи погибшего
(умершего) инвалида войны, участника Великой Отечественной войны и
ветерана боевых действий (далее – регламент) определяет порядок
предоставления Департаментом социальной защиты, опеки и попечительства,
труда и занятости Орловской области (далее также Департамент)
государственной услуги по выдаче удостоверений члена семьи погибшего
(умершего) инвалида войны, участника Великой Отечественной войны и
ветерана боевых действий (далее – государственная услуга) и стандарт
предоставления государственной услуги.

Круг заявителей

2 Заявителями при предоставлении государственной услуги являются
граждане, проживающие на территории Орловской области, пенсионное
обеспечение которых осуществляется территориальными органами Фонда

пенсионного и социального страхования Российской Федерации, а также граждане, не получающие пенсию, из числа:

1) нетрудоспособных членов семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий, состоявших на их иждивении и получающих пенсию по случаю потери кормильца (имеющих право на ее получение) в соответствии с пенсионным законодательством Российской Федерации;

2) независимо от состояния трудоспособности, нахождения на иждивении, получения пенсии или заработной платы:

а) родители погибшего (умершего) инвалида войны, участника Великой Отечественной войны, ветерана боевых действий;

б) супруги (супруга) погибшего (умершего) инвалида войны, не вступившей (не вступившего) в повторный брак;

в) супруги (супруга) погибшего (умершего) участника Великой Отечественной войны, не вступившая (не вступивший) в повторный брак;

г) супруги (супруга) погибшего (умершего) ветерана боевых действий, не вступившей (не вступившего) в повторный брак;

3) членов семей военнослужащих, лиц рядового и начальствующего состава органов внутренних дел, войск национальной гвардии, Государственной противопожарной службы, учреждений и органов уголовно-исполнительной системы, органов принудительного исполнения Российской Федерации и органов государственной безопасности, прокуроров и следователей органов прокуратуры Российской Федерации, сотрудников Следственного комитета Российской Федерации, погибших при исполнении обязанностей военной службы (служебных обязанностей);

4) членов семей военнослужащих, погибших в плену, признанных в установленном порядке пропавшими без вести в районах боевых действий, со времени исключения указанных военнослужащих из списков воинских частей;

5) членов семей погибших в Великой Отечественной войне лиц из числа личного состава групп самозащиты объектовых и аварийных команд местной противовоздушной обороны, а также членов семей погибших работников госпиталей и больниц города Ленинграда.

Интересы несовершеннолетних граждан в соответствии с действующим законодательством представляет законный представитель (родитель, усыновитель, опекун, попечитель).

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

3. Государственная услуга предоставляется заявителю в соответствии с одним вариантом предоставления государственной услуги,

соответствующему признакам заявителя, а также результата, за предоставлением которого обратился заявитель. Профилирование заявителей для предъявления необходимого варианта предоставления государственной услуги не предусмотрено.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

4. Наименование государственной услуги: выдача удостоверений члена семьи, погибшего (умершего) инвалида войны, участника Великой Отечественной войны и ветерана боевых действий (далее также удостоверение, дубликат удостоверения).

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

Наименование органа исполнительной государственной власти, предоставляющего государственную услугу

5. Государственную услугу предоставляет Департамент. В предоставлении государственной услуги принимают участие: отделы (филиалы) казенного учреждения Орловской области «Областной центр социальной защиты населения», подведомственного Департаменту (далее также уполномоченные учреждения).

6. Департамент организует, обеспечивает и контролирует на территории Орловской области деятельность уполномоченных учреждений по участию в предоставлении государственной услуги.

7. Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации участвует в предоставлении государственной услуги в части обеспечения Департамента бланками удостоверения о праве на льготы.

Результат предоставления государственной услуги

8. Результатом предоставления государственной услуги является: решение о предоставлении государственной услуги, и выдача удостоверения члена семьи, погибшего (умершего) инвалида войны, участника Великой Отечественной войны и ветерана боевых действий (далее также – удостоверение) (документ на бумажном носителе);

решение о предоставлении государственной услуги и выдаче дубликата удостоверения члена семьи, погибшего (умершего) инвалида войны, участника Великой Отечественной войны и ветерана боевых действий (далее также – дубликат удостоверения) (документ на бумажном носителе);

решение об отказе в предоставлении государственной услуги (документ

на бумажном носителе, в форме электронного документа).

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

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

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

10. Выдача удостоверения и выдача дубликата удостоверения осуществляется при личном обращении заявителя в Департамент или в уполномоченное учреждение.

Срок предоставления государственной услуги

11. Максимальный срок предоставления государственной услуги, исчисляемый со дня регистрации Департаментом, уполномоченным учреждением заявления и прилагаемых документов, поступивших в Департамент при личном визите, через уполномоченные учреждения составляет 30 календарных дней.

Правовые основания для предоставления государственной услуги

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

13. Предоставление государственной услуги регулируется:

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

Федеральным законом 12 января 1995 года № 5-ФЗ «О ветеранах» (первоначальный текст документа опубликован в изданиях «Собрание законодательства РФ», 16 января 1995 года, № 3, ст. 168; «Российская газета», № 19, 25 января 1995 года);

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

Постановлением Правительства Российской Федерации от 20 июня 2013 года № 519 «Об удостоверении члена семьи, погибшего (умершего) инвалида войны, участника Великой Отечественной войны и ветерана боевых действий» (официальный интернет-портал правовой информации: <http://www.pravo.gov.ru>, 25 июня 2013 года; «Собрание законодательства РФ», 1 июля 2013 года, N 26, ст. 3341);

постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 11 октября 2000 года № 69 «Об утверждении инструкции о порядке и условиях реализации прав и льгот ветеранов Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий, иных категорий граждан, установленных Федеральным законом «О ветеранах» (источники публикации – «Российская газета», № 224, 22 ноября 2000 года; «Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти», № 48, 27 ноября 2000 года);

постановлением Правительства Орловской области от 10 декабря 2018 года № 509 «Об утверждении Положения о Департаменте социальной защиты, опеки и попечительства, труда и занятости Орловской области» (государственная специализированная информационная система «Портал Орловской области – публичный информационный центр», <http://orel-region.ru>, 11 декабря 2018 года);

постановлением Правительства Орловской области от 8 июля 2019 года № 388 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг органами исполнительной государственной власти Орловской области» (государственная специализированная информационная система «Портал Орловской области – публичный информационный центр», <http://orel-region.ru>, 10 июля 2019 года).

**Исчерпывающий перечень документов,
необходимых для предоставления государственной услуги**

14. Для получения государственной услуги заявителем (законным представителем заявителя) представляются в Департамент либо через уполномоченные учреждения:

заявление о выдаче удостоверения члена семьи погибшего (умершего) инвалида войны, участника Великой Отечественной войны и ветерана боевых действий в письменной форме (далее также – заявление (приложение 1 к Административному регламенту));

копия паспорта гражданина Российской Федерации;

согласие на обработку персональных данных, в произвольной форме;

копия документа о прохождении военной службы или участия в боевых действиях погибшим (умершим) инвалидом войны, участником Великой Отечественной войны или ветераном боевых действий;

копия свидетельства о смерти инвалида войны, участника Великой Отечественной войны или ветерана боевых действий и его нотариально удостоверенный перевод на русский язык (если свидетельство о смерти выдано компетентным органом иностранного государства);

копия документа, подтверждающего родственное отношение к погибшему (умершему) инвалиду войны, участнику Великой Отечественной войны или ветерану боевых действий (свидетельство о рождении и его нотариально удостоверенный перевод на русский язык (если свидетельство о рождении выдано компетентным органом иностранного государства), свидетельство о браке и его нотариально удостоверенный перевод на русский язык (если свидетельство о браке выдано компетентным органом иностранного государства) либо судебное решение);

фотография заявителя в черно-белом или цветном исполнении размером 3 x 4 см на матовой основе (на оборотной стороне указываются фамилия, имя, отчество владельца).

Кроме того, дополнительно представляются:

членами семей (за исключением родителей и супругов) погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий в случае, если они не получают пенсию по случаю потери кормильца, но имеют право на ее получение в соответствии с пенсионным законодательством Российской Федерации, - справка о праве на пенсию по случаю потери кормильца;

копия свидетельства (свидетельств) о рождении (для детей, не достигших 14-летнего возраста) и его нотариально удостоверенный перевод на русский язык (если свидетельство о рождении выдано компетентным органом иностранного государства);

документ, подтверждающий обучение ребенка (детей) в образовательных организациях по очной форме обучения (на детей в возрасте до 23 лет, обучающихся в образовательных организациях по очной форме

обучения).

15. Для получения дубликата удостоверения заявитель представляет: заявление, составленное по образцу согласно приложению 2 к настоящему Административному регламенту. Для получения дубликата удостоверения в заявлении указываются обстоятельства утраты или порчи удостоверения;

фотографию заявителя в черно-белом или цветном исполнении размером 3 x 4 см на матовой основе (на оборотной стороне указываются фамилия, имя, отчество владельца);

испорченное удостоверение (в случае порчи удостоверения).

Если документы, необходимые для предоставления государственной услуги, представляются лично, то в случае представления копий документов, верность которых не засвидетельствована в установленном законом порядке, заявителем представляются их оригиналы.

В случае если для предоставления государственной услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося заявителем, одновременно с документами, указанными в настоящем пункте Административного регламента, непосредственно в Департамент либо в уполномоченное учреждение представляется согласие на обработку персональных данных указанного лица или его законного представителя по форме согласно приложению 3 к Административному регламенту.

В случае представления документов уполномоченным представителем заявителя дополнительно представляются документы, удостоверяющие его личность и полномочия.

16. Заявитель вправе представить по собственной инициативе:

1) копию пенсионного удостоверения (справку о получении пенсии), справку о праве на пенсию по случаю потери кормильца;

2) копию справки федерального учреждения медико-социальной экспертизы, подтверждающей установление инвалидности с детства (на детей старше 18 лет, ставших инвалидами до достижения ими возраста 18 лет);

3) копию свидетельства о смерти инвалида войны, участника Великой Отечественной войны или ветерана боевых действий, за исключением свидетельства о смерти, выданного компетентным органом иностранного государства;

4) копию документа, подтверждающего родственное отношение к погибшему (умершему) инвалиду войны, участнику Великой Отечественной войны или ветерану боевых действий (свидетельство о рождении, свидетельство о браке, за исключением документов, выданных компетентным органом иностранного государства);

5) копию (копии) свидетельства (свидетельств) о рождении ребенка (детей) (за исключением свидетельства о рождении ребенка, выданного компетентным органом иностранного государства).

Если перечисленные документы не были представлены заявителем по собственной инициативе, информация (сведения) о них запрашивается в

рамках межведомственного информационного взаимодействия в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и распоряжением Правительства Российской Федерации от 1 ноября 2016 года № 2326-р, которым утвержден перечень документов и сведений, находящихся в распоряжении отдельных федеральных органов исполнительной власти, государственных внебюджетных фондов Российской Федерации и необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам местного самоуправления.

17. Запрещается требовать от заявителя:

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

2) представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области и органов местного самоуправления Орловской области находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуги и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления такой услуги, включенной в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

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

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении государственной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа

в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

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

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

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

18. Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

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

19. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

20. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги по оформлению и выдаче удостоверения являются:

заявитель не относится к кругу лиц, указанных в пункте 2 регламента; несоблюдение заявителем требований пунктов 14, 15 регламента.

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

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

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

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

Заявителям предоставляется возможность предварительной записи, которая осуществляется при личном обращении в Департамент, ((адрес: г. Орел, ул. Лескова, д. 22) по телефону (84862 63-33-11) или посредством электронной почты (dszn@adm.orel.ru)), уполномоченные учреждения (приложение 5 к настоящему Административному регламенту).

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

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

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

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

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

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги

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

Заявление с документами, поданное через уполномоченное учреждение, регистрируется в Департаменте в день их предоставления от уполномоченного учреждения.

Требования к помещениям, в которых предоставляются государственные услуги

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

При строительстве нового здания вход в помещение Департамента, уполномоченных учреждений оборудуется пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов

и лиц с ограниченными возможностями здоровья, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

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

- наименование;
- место нахождения;
- режим работы;
- номер телефона справочной службы Департамента, уполномоченных учреждений.

Фасад здания оформляется осветительными приборами.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

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

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

Помещения включают места для ожидания, информирования и приема заявителей.

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

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

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

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

25. 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.

26. 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.

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

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

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

времени перерыва на обед.

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

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

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

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

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

возможность беспрепятственного входа в Департамент, уполномоченные учреждения и выхода из него;

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

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

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

содействие инвалиду при входе в Департамент, уполномоченные

учреждения и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

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

обеспечение допуска в Департамент, уполномоченные учреждения в котором предоставляется государственная услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

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

предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска в Департамент, уполномоченные учреждения сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

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

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

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

При предоставлении государственной услуги инвалидам обеспечивается:

оборудование на прилегающих к Департаменту, уполномоченных учреждений территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов;

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

Показатели доступности и качества государственной услуги

29. Департамент, уполномоченные учреждения размещаются в специально предназначенном либо приспособленном зданиях (помещениях), доступных для всех категорий граждан, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп населения (состояние здания не является аварийным; обеспечено всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, пожарной безопасности; оснащено телефонной связью).

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

30. Показатели доступности и качества государственных услуг: полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме; наглядность форм размещаемой информации о порядке предоставления государственной услуги;

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

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

предоставление информации о процедуре предоставления государственной услуги на бесплатной основе;

соответствие государственной услуги, предоставляемой Департаментом, государственному стандарту.

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

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

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

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

Иные требования к предоставлению государственной услуги

31. Государственная услуга не предоставляется через ЕПГУ.

32. Государственная услуга не предоставляется в МФЦ.

33. При предоставлении государственной услуги оказание иных услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги,

не осуществляется.

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

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

прием и регистрация заявления и документов;
 проверка соответствия заявителя установленным условиям, а также комплектности документов;
 формирование и направление при необходимости межведомственных запросов;

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

уведомление заявителя о предоставлении государственной услуги либо об отказе в предоставлении государственной услуги;

выдача удостоверения члена семьи, погибшего (умершего) инвалида войны, участника Великой Отечественной войны и ветерана боевых действий;

выдача дубликата члена семьи, погибшего (умершего) инвалида войны, участника Великой Отечественной войны и ветерана боевых действий.

Блок-схема предоставления государственной услуги представлена в приложении 4 к Административному регламенту.

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

35. Заявление с документами, указанными в пунктах 14, 15 регистрируются специалистом Департамента, уполномоченного учреждения в день получения в течении 20 минут с момента их поступления в Департамент, уполномоченное учреждение.

Проверка соответствия заявителя установленным условиям, а также комплектности документов

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

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

2) устанавливает факт наличия всех необходимых для предоставления государственной услуги документов, предусмотренные пунктами 14, 15 настоящего Административного регламента, из числа указанных в заявлении

и приложенных к нему;

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

4) регистрирует заявление в день его подачи заявителем с указанием номера и даты регистрации путем внесения соответствующей записи в журнал регистрации заявлений и решений, который ведется на бумажном носителе (далее - журнал);

5) оформляет расписку о приеме заявления и прилагаемых документов и передает ее заявителю;

6) формирует личное дело.

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

36.1. В случае обращения заявителя за предоставлением государственной услуги в уполномоченное учреждение:

При регистрации заявления и прилагаемых документов, представленных заявителем, специалист уполномоченного учреждения, ответственный за прием, регистрацию заявления и прилагаемых документов:

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

2) устанавливает факт наличия всех необходимых для предоставления государственной услуги документов, предусмотренных пунктами 14, 15 настоящего Административного регламента, из числа указанных в заявлении и приложенных к нему;

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

4) регистрирует заявление в день его подачи заявителем с указанием номера и даты регистрации путем внесения соответствующей записи в журнал регистрации заявлений и решений, который ведется на бумажном носителе (далее - журнал);

5) оформляет расписку о приеме заявления и прилагаемых документов и передает ее заявителю;

6) формирует личное дело.

Возможность обращения за предоставлением государственной услуги в любом уполномоченном учреждении по выбору заявителя (экстерриториальному принцип) не предусмотрена.

36.2. В случае поступления заявления и документов в уполномоченное учреждение специалист уполномоченного учреждения, ответственный за

прием документов, направляет в течение 2 рабочих дней со дня регистрации заявления и документов заявление с прилагаемыми документами (личное дело) в Департамент.

Заявление с прилагаемыми документами направляется в Департамент уполномоченным учреждением с сопроводительным письмом.

Формирование и направление при необходимости межведомственных запросов

37. В случае непредставления документов, который заявитель (законный представитель) вправе предоставить по собственной инициативе (пункт 16 Административного регламента), данные документы запрашиваются специалистом Департамента, уполномоченного учреждения в течение 2 рабочих дней со дня регистрации заявления с документами.

Межведомственный запрос направляется в форме электронного документа с использованием единой системы межведомственного взаимодействия и подключаемых к ней региональных систем межведомственного взаимодействия, а при отсутствии доступа к этой системе - на бумажном носителе с соблюдением требований законодательства Российской Федерации в области персональных данных.

38. Сведения, необходимые для предоставления государственной услуги, запрашиваются учреждением в течение 2 рабочих дней со дня регистрации заявления в рамках межведомственного электронного взаимодействия в следующих органах:

- 1) Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации (единая государственная информационная система социального обеспечения) - сведения, содержащиеся информацию о получении пенсии, праве на пенсию по случаю потери кормильца;
 - 2) ФНС России (единый государственный реестр записей актов гражданского состояния) - сведения о рождении ребенка (детей);
 - 3) ФНС России (единый государственный реестр записей актов гражданского состояния) - документы, подтверждающего родственное отношение к погибшему (умершему) инвалиду войны, участнику Великой Отечественной войны или ветерану боевых действий (свидетельство о рождении, свидетельство о браке, сведения о заключении (расторжении) брака;
 - 4) ФНС России (единый государственный реестр записей актов гражданского состояния) - сведения о государственной регистрации смерти инвалида войны, участника Великой Отечественной войны или ветерана боевых действий;
 - 6) Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации (единая государственная информационная система социального обеспечения) - сведения, подтверждающие установление инвалидности с детства (на детей старше 18 лет, ставших инвалидами до достижения ими возраста 18 лет.
- Результатом административной процедуры является получение

документов и сведений, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций, влияющих на право заявителя на получение государственной услуги.

39. Фиксация результата выполнения административной процедуры по формированию и направлению межведомственных запросов осуществляется специалистом, ответственным за прием, регистрацию заявления и прилагаемых документов, путем регистрации информации, полученной в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

Принятие решения о предоставлении государственной услуги
либо об отказе в предоставлении государственной услуги

40. В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, указанных в пункте 20 регламента, специалист Департамента готовит проект решения о предоставлении государственной услуги.

40. В случае наличия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, указанных в пункте 20 регламента, специалист Департамента готовит проект решения об отказе в предоставлении государственной услуги.

41. Проект решения о предоставлении государственной услуги или проект решения об отказе в предоставлении государственной услуги направляется специалистом руководителю Департамента в течение 8 календарных дней со дня регистрации заявления и документов, указанных в пункте 14, 15 регламента.

42. Департамент в течение 10 рабочих дней со дня регистрации заявления и документов, указанных в 14, 15 регламента, принимает решение о предоставлении государственной услуги в случае отсутствия оснований, указанных в пункте 20 регламента.

Департамент в течение 10 рабочих дней со дня регистрации заявления и документов, указанных в 14, 15 регламента, принимает решение об отказе в предоставлении государственной услуги в случае наличия оснований, указанных в пункте 20 регламента.

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

43. В случае принятия решения о предоставлении государственной услуги в течение 5 календарных дней со дня принятия такого решения заявителю направляется уведомление о предоставлении государственной услуги.

В случае принятия решения об отказе в предоставлении государственной услуги в течение 5 календарных дней со дня принятия такого

решения заявителю направляется уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги с указанием причин и оснований отказа в предоставлении государственной услуги.

Оформление, организация и выдача удостоверения (дубликата удостоверения)

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

45. Специалист, ответственный за выдачу удостоверений, в день явки заявителя в Департамент:

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

б) регистрирует факт выдачи удостоверения (дубликата удостоверения) в книге учета выдачи удостоверений;

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

Удостоверение выдается заявителю под роспись.

45.1. В случае обращения заявителя за предоставлением государственной услуги в уполномоченное учреждение:

Специалист Департамента, ответственный за выдачу удостоверений, в день оформления удостоверения сообщает уполномоченному учреждению посредством электронного документооборота путем направления информационного письма о готовности удостоверения (дубликата удостоверения) к выдаче.

Уполномоченное учреждение не позднее двух рабочих дней с момента получения информационного письма Департамента организует получение оформленного удостоверения в Департаменте с целью вручения удостоверения заявителю по месту его проживания путем направления должностного лица уполномоченного учреждения в Департамент с надлежаще оформленной доверенностью.

Специалист Департамента, ответственный за выдачу удостоверений, в день явки должностного лица уполномоченного учреждения в Департамент:

а) выдает удостоверение (дубликат удостоверения) должностному лицу уполномоченного учреждения;

б) регистрирует факт выдачи удостоверения (дубликата удостоверения) в

книге учета выдачи удостоверений.

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

Специалист уполномоченного учреждения, ответственный за выдачу удостоверений, в день явки заявителя в уполномоченное учреждение:

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

б) регистрирует факт выдачи удостоверения (дубликата удостоверения) в книге учета выдачи удостоверений;

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

Удостоверение выдается уполномоченным учреждением заявителю под роспись.

При получении удостоверения законным представителем заявителя в книгу учета вносятся паспортные данные этого лица, а также реквизиты доверенности на получение удостоверения, оформленной в установленном порядке. В книге учета расписывается лицо, получившее оформленное удостоверение.

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

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

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

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

47. Регистрация письма о необходимости исправления допущенных опечаток и (или) ошибок осуществляется в сроки, предусмотренные пунктом

23 настоящего регламента.

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

48. Документ, выдаваемый в результате предоставления государственной услуги, в который внесены исправления, вручается заявителю лично или направляется заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении (по выбору заявителя, о чем он делает отметку в письме о необходимости исправления допущенных опечаток и (или) ошибок).

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

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

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

Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителем Департамента контрольных мероприятий по соблюдению регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги

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

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

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

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

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

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

Персональная ответственность должностных лиц Департамента, уполномоченного учреждения закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

54. Жалоба на решения и действия (бездействие) Департамента, руководителя Департамента, должностных лиц Департамента, руководителя уполномоченного учреждения, должностных лиц уполномоченного учреждения, может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет в государственной специализированной информационной системе «Портал Орловской области – публичный информационный центр», официального сайта Департамента, официального сайта уполномоченного учреждения а также может быть принята при личном приеме заявителя.

55. Жалоба должна содержать:

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

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

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

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

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

Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

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

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области для предоставления государственной услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами Орловской области и иными нормативными правовыми актами Орловской области;
- 6) затребование у заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области;
- 7) отказ Департамента, должностного лица Департамента в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
- 8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;
- 9) приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами Орловской области и иными нормативными правовыми актами Орловской области;
- 10) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных подпунктом 4 пункта 17 настоящего регламента.

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

57. Приостановление рассмотрения жалобы не допускается.

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

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

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

59. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы по основаниям, предусмотренным 56 регламента.

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

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

61. Департамент по письменному запросу заявителя должен предоставить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы, поданной по основаниям, предусмотренным 56 регламента.

Сроки рассмотрения жалобы

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

Департамента, уполномоченного учреждения 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

63. 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.

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

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в настоящем пункте, дается информация о действиях, осуществляемых Департаментом, предоставляющим государственную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в настоящем пункте, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

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

Приложение 2 к приказу
Департамента социальной защиты,
опеки и попечительства, труда
и занятости Орловской области
от 26 июля 2024 г. № 689

Приложение 5 к
к Административному регламенту
предоставления Департаментом
социальной защиты, опеки и
попечительства, труда
и занятости Орловской области
государственной услуги по выдаче
удостоверения члена семьи
погибшего (умершего) инвалида
войны, участника Великой
Отечественной войны и ветерана
боевых действий

Сведения
о местонахождении, графике работы, контактных телефонах
уполномоченных учреждений

Отделы Казенного учреждения Орловской области «Областной центр социальной защиты населения»			
1.	Отдел социальной защиты населения по Железнодорожному району города Орла	302030, г. Орёл, пер. Трамвайный, д. 1 54-25-63; oo_zh_cszn@orel-region.ru	Понедельник-пятница с 9.00 до 18.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00
2.	Отдел социальной защиты населения по Заводскому району города Орла	302001, г. Орёл, ул. 1-я Посадская, д. 14 43-26-96; oo_zav_cszn@orel-region.ru	Понедельник-пятница с 9.00 до 18.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00
3.	Отдел социальной защиты населения по Советскому району города Орла	302028, г. Орёл, ул. Октябрьская, д. 30 43-12-77; oo_sov_cszn@orel-region.ru	Понедельник-пятница с 9.00 до 18.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00

4.	Отдел социальной защиты населения по Северному району города Орла	302025, г. Орёл, ул. Маринченко, д. 10 а 47-37-92; oo_sev_cszn@orel-region.ru	Понедельник-пятница с 9.00 до 18.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00
Филиалы Казенного учреждения Орловской области «Областной центр социальной защиты населения»			
5.	Филиал по Болховскому району	303140, Орловская область, г. Болхов, ул. Ленина, д. 41 8(48640)2-48-54; oo_bol_cszn@orel-region.ru	Понедельник-пятница с 8.00 до 17.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00
6.	Филиал по Верховскому району	303720, Орловская область, п. Верховье, ул. 7 Ноября, д. 6 8(48676)2-37-27; oo_ver_cszn@orel-region.ru	Понедельник-пятница с 8.00 до 17.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00
7.	Филиал по Глазуновскому району	303340, Орловская область, п. Глазуновка, ул. Советская, д. 23 8(48675)2-23-10; oo_glr_cszn@orel-region.ru	Понедельник-пятница с 8.00 до 17.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00
8.	Филиал по Дмитровскому району	303240, Орловская область, г. Дмитровск, ул. Красная, д. 103-а 8(48649)21537; oo_dm_cszn@orel-region.ru	Понедельник-пятница с 8.00 до 17.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00
9.	Филиал по Должанскому району	303760, Орловская область, п. Долгое, ул. Свердлова, д. 34в 8(48672)21334; oo_dol_cszn@orel-region.ru	Понедельник-пятница с 8.00 до 17.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00
10.	Филиал по Залогощенскому району	303560, Орловская область, п. Залогощь, ул. М. Горького, д. 20 8(48648)22108; oo_zlr_cszn@orel-region.ru	Понедельник-пятница с 8.00 до 17.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00

11.	Филиал по Знаменскому району	303100 Орловская область, с. Знаменское, ул. Совхозная , д.29 8(48662)21324; oo_znamr_cszn@orel-region.ru	Понедельник-пятница с 8.00 до 17.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00
12.	Филиал по Кромскому району	303201, Орловская область, п. Кромы, пер, Ленинский, д.9 8(48643)22051; oo_krom_cszn@orel-region.ru	Понедельник-пятница с 8.00 до 17.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00
13.	Филиал по Колпнянскому району	303410, Орловская область, п. Колпна, ул. Интернациональная, д. 2 8(48674)21458; oo_kol_cszn@orel-region.ru	Понедельник-пятница с 8.00 до 17.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00
14.	Филиал по Краснозоренскому району	303650, Орловская область, п. Красная Заря, ул. Гагарина, д. 42 8(48663)21547; oo_krz_cszn@orel-region.ru	Понедельник-пятница с 8.00 до 17.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00
15.	Филиал по Корсаковскому району	303580, Орловская область, Корсаковский район, с. Корсаково, ул. Советская, д. 15 8(48667)21501; oo_kor_cszn@orel-region.ru	Понедельник-пятница с 8.00 до 17.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00
16.	Филиал по Ливенскому району	303800, Орловская область, г. Ливны, ул. Воронежская, д. 21 8(486 77)21399; oo_livr_cszn@orel-region.ru	Понедельник-пятница с 8.00 до 17.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00
17.	Филиал по Малоархангельскому району	303370, Орловская область, г. Малоархангельск, ул. Карла Маркса, д. 77 8(48679)23446; oo_mal_cszn@orel-region.ru	Понедельник-пятница с 8.00 до 17.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00

18.	Филиал по Мценскому району	303030, Орловская область, г. Мценск, ул. Красноармейская, д. 13 8(48646)7-43-35; oo_mskr_cszn@orel-region.ru	Понедельник-пятница с 8.00 до 17.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00
19.	Филиал по Новодеревеньковскому району	303620, Орловская область, п. Хомутово, ул. Комсомольская, д. 3 8(48678)21478; oo_nvdr_cszn@orel-region.ru	Понедельник-пятница с 8.00 до 17.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00
20.	Филиал по Новосильскому району	303500, Орловская область, г. Новосиль, ул. Карла Маркса, д. 43а 8(48673)21351; oo_nvslr_cszn@orel-region.ru	Понедельник-пятница с 8.00 до 17.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00
21.	Филиал по Орловскому району	302040, г. Орёл, ул.3-я Курская, д. 20 59-88-40; oo_orlr_cszn@orel-region.ru	Понедельник-пятница с 8.00 до 17.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00
22.	Филиал по Покровскому району	303170, Орловская область, с. Покровское, ул. пер. Больничный, д.1, 8(48664)21490; oo_pk_cszn@orel-region.ru	Понедельник-пятница с 8.00 до 17.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00
23.	Филиал по Сосковскому району	303910, Орловская область, с. Сосково, ул. Советская, д. 23 8(48665)21269; oo_sosr_cszn@orel-region.ru	Понедельник-пятница с 8.00 до 17.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00
24.	Филиал по Свердловскому району	303320, Орловская область, п. Змиёвка, ул. Чапаева, д. 10 8(48645)21173; oo_svrd_cszn@orel-region.ru	Понедельник-пятница с 8.00 до 17.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00

25.	Филиал по Троснянскому району	303220, Орловская область, с. Тросна, ул. Московская, д. 29 8(48666)21298; oo_tr_cszn@orel-region.ru	Понедельник-пятница с 8.00 до 17.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00
26.	Филиал по Урицкому району	303900, Орловская область, п. Нарышкино, ул. Чапаева, д. 11 8(48647)20438; oo_ur_cszn@orel-region.ru	Понедельник-пятница с 8.00 до 17.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00
27.	Филиал по Хотынецкому району	303930, Орловская область, п. Хотынец, ул. Ленина, д. 42 8(48642)21177; oo_hotr_cszn@orel-region.ru	Понедельник-пятница с 8.00 до 17.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00
28.	Филиал по Шаблыкинскому району	303260, Орловская область, п. Шаблыкино, ул. Ленина, д. 21 8(48644)22321; oo_shbr_cszn@orel-region.ru	Понедельник-пятница с 8.00 до 17.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00
29.	Филиал по городу Ливны	303850, Орловская область, г. Ливны, ул. Свердлова, д. 65 8(48677)7-37-73; oo_livny_cszn@orel-region.ru	Понедельник-пятница с 8.00 до 17.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00
30.	Филиал по городу Мценску	303030, Орловская область, г. Мценск, Микрорайон, д. 1 8(48646)23894; oo_msnk_cszn@orel-region.ru	Понедельник-пятница с 8.00 до 17.00, перерыв на обед с 13.00 до 14.00