



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ РЯЗАНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 13 декабря 2019 г. № 43

О внесении изменений в некоторые нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления государственных услуг в сфере социальной защиты населения и социального обслуживания граждан

В целях приведения нормативных правовых актов, регулирующих порядок предоставления государственных услуг в сфере социальной защиты населения и социального обслуживания граждан, в соответствие с действующим законодательством министерство труда и социальной защиты населения Рязанской области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести в приложение к постановлению министерства социальной защиты населения Рязанской области от 21.12.2011 № 91 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Назначение и выплата дополнительного ежемесячного материального обеспечения некоторым категориям граждан, проживающих на территории Рязанской области, в связи с 60-летием Победы в Великой Отечественной войне 1941 - 1945 годов» (в редакции постановлений министерства социальной защиты населения Рязанской области от 29.01.2013 № 1, от 29.07.2014 № 45, от 15.05.2015 № 13, от 29.12.2015 № 30, от 06.06.2016 № 5, от 28.12.2017 № 26, от 29.12.2017 № 27, постановлений министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 14.09.2018 № 39, от 24.12.2018 № 47) следующие изменения:

в разделе 1 «Общие положения»:

пункты 1.3.1 - 1.3.6 изложить следующей редакции:

«1.3.1. Порядок получения Заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

Информирование Заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте государственного

казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее – Реестр государственных услуг), на информационных стендах в государственном казенном учреждении Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

1.3.2. При обращении Заявителя в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.3. Информирование Заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

При ответе на телефонные звонки работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять

все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.4. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» на основании письменного запроса Заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

1.3.5. При получении запроса в форме электронного документа работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.3.6. На официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, государственного казенного учреждения Рязанской области «Центр социальных выплат Рязанской области» (далее – Центр);

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент.

1.3.7. На информационных стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;
- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра;
- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;
- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

1.3.8. На официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра;
- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- настоящий административный регламент;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.9. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

1.3.10. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;

- информация, указанная в разделе 5 «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

1.3.11. Информация о месте нахождения и графиках работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра, справочных телефонах структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении

государственной услуги, в том числе номере телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра получается Заявителями из информационных стендов государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на его официальном сайте, на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»»;

пункты 1.3.6.1 - 1.3.6.4 признать утратившими силу;

в разделе 2 «Стандарт предоставления государственной услуги»:

пункт 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в Реестре государственных услуг и на Едином портале.»;

абзац третий пункта 2.6.2 изложить в следующей редакции:

«Заявителю предоставляется возможность распечатки бланка заявления, размещенного на Едином портале, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»»;

пункты 2.16 – 2.17.2 изложить в следующей редакции:

«2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от

27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

2.16.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» - не более 1 раза;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» при предоставлении государственной услуги – не более 15 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг государственная услуга не предоставляется.

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу, а также посредством комплексного запроса не предусмотрена.

2.16.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом.

2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

Государственная услуга в электронной форме не предоставляется.»;

в разделе 3 «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах»:

в наименовании слова «, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах» исключить;

абзацы пятнадцатый – девятнадцатый изложить в следующей редакции:

«Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.

Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.»;

абзацы двадцатый – двадцать пятый признать утратившими силу;

раздел 5 «Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц» изложить в следующей редакции:

**«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

5.1. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра и их должностных лиц являются Заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействия), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба), рассматривается государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центром, министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) директору государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра (лицу, исполняющему его обязанности) – на решение и (или) действия (бездействие) работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей отнесены вопросы деятельности государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра – на решение или действия (бездействие) директора государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра (лица, исполняющего его обязанности);

3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области - на решение или действия (бездействие) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

5.3. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

5.4. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5.5. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале.»;

приложения № 1, 2, 4 к административному регламенту предоставления государственной услуги «Назначение и выплата дополнительного ежемесячного материального обеспечения некоторым категориям граждан, проживающим на территории Рязанской области, в связи с 60-летием Победы в Великой Отечественной войне 1941 - 1945 годов» признать утратившими силу.

2. Внести в приложение к постановлению министерства социальной защиты населения Рязанской области от 21.08.2017 № 21 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги «Выдача справки о назначении государственной социальной помощи, предоставляемой в соответствии с законодательством Рязанской области» (в редакции постановления министерства социальной защиты населения Рязанской области от 28.12.2017 № 26, постановлений министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 14.09.2018 № 39, от 24.12.2018 № 47) следующие изменения:

в разделе I «Общие положения»:

подраздел «Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги» изложить следующей редакции:

**«Требования к порядку информирования
о предоставлении государственной услуги**

3. Порядок получения Заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

Информирование Заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте Управления, министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее – Реестр государственных услуг), на информационных стендах в Управлении;

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

4. При обращении Заявителя в Управление ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник Управления, осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник Управления, осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

5. Информирование Заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы Управления.

При ответе на телефонные звонки работники Управления подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники Управления, осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник Управления, осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

6. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется работниками Управления» на основании письменного запроса Заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

7. При получении запроса в форме электронного документа работником Управления готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

8. На официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления, его структурных подразделений;
- справочные телефоны структурных подразделений Управления, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- настоящий административный регламент.

8.1. На информационных стендах Управления размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;
- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления, его структурных подразделений;
- справочные телефоны структурных подразделений Управления, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления;
- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

8.2. На официальном сайте Управления в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления, его структурных подразделений;
- справочные телефоны структурных подразделений Управления, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- настоящий административный регламент;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

8.3. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления, его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений Управления, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

8.4. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления, его структурных подразделений;
- справочные телефоны структурных подразделений Управления, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- информация, указанная в разделе V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

9. Информация о месте нахождения и графиках работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления, его структурных подразделений, справочных телефонах структурных подразделений Управления, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номере телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления получается Заявителями из информационных стендов Управления, на его официальном сайте, на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в Управление.»;

в разделе II «Стандарт предоставления государственной услуги»:

подраздел «Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги» изложить в следующей редакции:

**«Нормативные правовые акты, регулирующие
предоставление государственной услуги**

14. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления, в Реестре государственных услуг и на Едином портале.»;

абзацы пятый, шестой пункте 15 изложить в следующей редакции:

«- паспорт или иной документ, удостоверяющий личность Представителя Заявителя, и доверенность, оформленная в установленном порядке, подтверждающая его полномочия, - в случае подачи заявления через Представителя Заявителя;

- студенческий билет Заявителя или документ (сведения) организации, осуществляющей образовательную деятельность, подтверждающий обучение Заявителя по очной форме обучения.»;

в абзаце втором пункта 16 слова «в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональной информационной системе «Портал государственных услуг Рязанской области» заменить словами «на Едином портале»;

пункт 32 признать утратившим силу;

подраздел «Особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг» изложить в следующей редакции:

«Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

32. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с работниками Управления – не более 1 раза;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками Управления – не более 30 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг государственная услуга не предоставляется.

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу, а также посредством комплексного запроса не предусмотрена.

33. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников Управления, участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом.»;

подраздел «Особенности предоставления государственной услуги в электронной форме» изложить в следующей редакции:

**«Иные требования, в том числе учитывающие
особенности предоставления государственной услуги
в электронной форме**

34. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется.»;

в разделе 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, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах»:

в наименовании слова «, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах» исключить;

в пункте 35:

абзац пятый изложить в следующей редакции:

«Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.»;

дополнить абзацами следующего содержания:

«Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником Управления, выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник

Управления, выдавший документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник Управления, выдавший документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.»;

раздел V «Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц» изложить в следующей редакции:

**«V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

53. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) Управления и его должностных лиц являются Заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

53. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба), рассматривается Управлением, министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) директору Управления (лицу, исполняющему его обязанности) – на решение и (или) действия (бездействие) работников Управления;

2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей отнесены вопросы деятельности Управления – на решение или действия (бездействие) директора Управления (лица, исполняющего его обязанности);

3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области – на решение или действия (бездействие) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

54. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на стендах Управления в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте Управления, на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

55. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Управления, а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

56. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале.»;

приложения № 1, 2 к административному регламенту предоставления государственной услуги «Выдача справки о назначении государственной социальной помощи, предоставляемой в соответствии с законодательством Рязанской области» признать утратившими силу;

в приложении № 4:

слова «паспорт или иной документ, удостоверяющий личность Представителя, и нотариально удостоверенная доверенность, подтверждающая его полномочия, - в случае подачи заявления через Представителя» заменить словами «- паспорт или иной документ, удостоверяющий личность Представителя Заявителя, и доверенность, оформленная в установленном порядке, подтверждающая его полномочия, - в случае подачи заявления через Представителя Заявителя»;

после слов «студенческий билет Заявителя» дополнить словами «или документ (сведения) организации, осуществляющей образовательную деятельность, подтверждающий обучение Заявителя по очной форме обучения»;

приложение № 8 к административному регламенту предоставления государственной услуги «Выдача справки о назначении государственной социальной помощи, предоставляемой в соответствии с законодательством Рязанской области» признать утратившим силу.

3. Внести в приложение к постановлению министерства социальной защиты населения Рязанской области от 15.05.2017 № 14 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Составление акта проверки наличия приобретенного для ребенка-инвалида товара, предназначенного для социальной адаптации и интеграции в общество детей-инвалидов» (в редакции постановления министерства социальной

защиты населения Рязанской области от 28.12.2017 № 26, постановлений министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 14.09.2018 № 39, от 24.12.2018 № 47) следующие изменения:

в разделе I «Общие положения»:

подраздел «Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги» изложить следующей редакции:

**«Требования к порядку информирования
о предоставлении государственной услуги**

3. Порядок получения Заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

Информирование Заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте Управления, министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее – Реестр государственных услуг), на информационных стендах в Управлении;

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

4. При обращении Заявителя в Управление ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник Управления, осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник Управления, осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

5. Информирование Заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы Управления.

При ответе на телефонные звонки работники Управления подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники Управления, осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник Управления, осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

6. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется работниками Управления на основании письменного запроса Заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

7. При получении запроса в форме электронного документа работником Управления готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

8. На официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления, его структурных подразделений;
- справочные телефоны структурных подразделений Управления, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- настоящий административный регламент.

8.1. На информационных стендах Управления размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;
- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления, его структурных подразделений;
- справочные телефоны структурных подразделений Управления, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления;

- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

8.2. На официальном сайте Управления в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления, его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений Управления, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

8.3. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления, его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений Управления, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

8.4. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления, его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений Управления, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- информация, указанная в разделе V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

9. Информация о месте нахождения и графиках работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления, его структурных подразделений, справочных телефонах структурных подразделений Управления, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номере телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления получается Заявителями из информационных стендов Управления, на его официальном сайте, на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в Управление.»;

в разделе II «Стандарт предоставления государственной услуги»:

подраздел «Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги» изложить в следующей редакции:

**«Нормативные правовые акты, регулирующие
предоставление государственной услуги**

14. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления, в Реестре государственных услуг и на Едином портале.»;

в абзаце втором пункта 16 слова «в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», региональной информационной системе «Портал государственных услуг Рязанской области» заменить словами «на Едином портале»;

пункт 32 признать утратившим силу;

подраздел «Особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг» изложить в следующей редакции:

«Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

32. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с работниками Управления – не более 2 раз;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками Управления – не более 30 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг государственная услуга не предоставляется.

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу, а также посредством комплексного запроса не предусмотрена.

33. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников Управления, участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом.»;

подраздел «Особенности предоставления государственной услуги в электронной форме» изложить в следующей редакции:

«Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги

в электронной форме

34. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется.»;
в разделе 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, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах»:

в наименовании слова «, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах» исключить;

в пункте 35:

абзац пятый изложить в следующей редакции:

«Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.»;

дополнить абзацами следующего содержания:

«Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником Управления, выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник Управления, выдавший документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник Управления, выдавший документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.»;

раздел V «Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц» изложить в следующей редакции:

«V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц

53. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) Управления и его должностных лиц являются Заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

54. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба), рассматривается Управлением, министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) директору Управления (лицу, исполняющему его обязанности) – на решение и (или) действия (бездействие) работников Управления;

2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей отнесены вопросы деятельности Управления – на решение или действия (бездействие) директора Управления (лица, исполняющего его обязанности);

3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области - на решение или действия (бездействие) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

55. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на стендах Управления в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте Управления, на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

56. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Управления, а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

57. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале.»;

Приложения № 1, 2, 7 к административному регламенту предоставления государственной услуги «Выдача справки о назначении государственной

социальной помощи, предоставляемой в соответствии с законодательством Рязанской области» признать утратившими силу.

4. Внести в приложение к постановлению министерства социальной защиты населения Рязанской области от 23.01.2017 № 3 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Предоставление единовременной выплаты членам семей погибших (умерших) народных дружинников» (в редакции постановления министерства социальной защиты населения Рязанской области от 28.12.2017 № 26, постановлений министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 14.09.2018 № 39, от 24.12.2018 № 47) следующие изменения:

в разделе 1 «Общие положения»:

пункты 1.3.1 - 1.3.6.1 изложить следующей редакции:

«1.3.1 Порядок получения Заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

Информирование Заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте Управления, министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее – Реестр государственных услуг), на информационных стендах в Управлении;

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

1.3.2. При обращении Заявителя в Управление ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник Управления, осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник Управления, осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.3. Информирование Заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы Управления.

При ответе на телефонные звонки работники Управления подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники Управления, осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник Управления, осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.4. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется работниками Управления на основании письменного запроса Заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

1.3.5. При получении запроса в форме электронного документа работником Управления готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.3.6. На официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления, его структурных подразделений;
- справочные телефоны структурных подразделений Управления, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- настоящий административный регламент;

1.3.7. На информационных стендах Управления размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;
- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления, его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений Управления, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления;

- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

1.3.8. На официальном сайте Управления в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления, его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений Управления, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.9. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления, его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений Управления, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

1.3.10. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления, его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений Управления, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;

- информация, указанная в разделе V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

1.3.11. Информация о месте нахождения и графиках работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления, его структурных подразделений, справочных телефонах структурных подразделений Управления, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номере телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления получается Заявителями из информационных стендов Управления, на его официальном сайте, на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в Управление.»;

пункты 1.3.6.2 - 1.3.6.4 признать утратившими силу;

в разделе 2 «Стандарт предоставления государственной услуги»:

пункт 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления, в Реестре государственных услуг и на Едином портале.»;

абзац третий пункта 2.6.2 изложить в следующей редакции:

«Заявителю предоставляется возможность распечатки бланка заявления, размещенного на Едином портале, на официальном сайте Управления.»;

пункты 2.17 - 2.19 изложить в следующей редакции:

«2.17. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при

предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

2.18. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с работниками Управления - не более 1 раза;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками Управления при предоставлении государственной услуги – не более 30 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг государственная услуга не предоставляется.

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу, а также посредством комплексного запроса не предусмотрена.

2.19. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников Управления, участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом.»;

дополнить пунктом 2.20 следующего содержания:

«2.20. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

Государственная услуга в электронной форме не предоставляется.»;

в разделе 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, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах»:

в наименовании слова «, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах» исключить;
в пункте 3.1:

абзац девятый изложить в следующей редакции:

«Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.»;

дополнить абзацами следующего содержания:

«Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником Управления, выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник Управления, выдавший документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник Управления, выдавший документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.»;

раздел V «Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц» изложить в следующей редакции:

**«V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

5.1. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) Управления и его должностных лиц являются Заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба), рассматривается Управлением, министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) директору Управления (лицу, исполняющему его обязанности) – на решение и (или) действия (бездействие) работников Управления;

2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей отнесены вопросы деятельности Управления – на решение или действия (бездействие) директора Управления (лица, исполняющего его обязанности);

3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области - на решение или действия (бездействие) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

5.3. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на стендах Управления в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте Управления, на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

5.4. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Управления, а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5.5. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале.»;

приложения № 1, 2, 5 к административному регламенту предоставления государственной услуги «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Предоставление единовременной выплаты членам семей погибших (умерших) народных дружинников» признать утратившими силу.

5. Внести в приложение к постановлению министерства социальной защиты населения Рязанской области от 13.12.2016 № 14 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Оказание государственной социальной помощи на основании социального контракта» (в редакции постановлений министерства социальной защиты

населения Рязанской области от 11.10.2017 № 23, от 28.12.2017 № 26, постановлений министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 14.09.2018 № 39, от 24.12.2018 № 47) следующие изменения:

в разделе 1 «Общие положения»:

пункты 1.3.1 - 1.3.3.8 изложить следующей редакции:

«1.3.1. Порядок получения Заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

Информирование Заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте Учреждения, министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее – Реестр государственных услуг), на информационных стендах в Учреждении;

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

1.3.2. При обращении Заявителя в Учреждение ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник Учреждения, осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник Учреждения, осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.3. Информирование Заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы Учреждения.

При ответе на телефонные звонки работники Учреждения подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники Учреждения, осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник Учреждения, осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.4. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется работниками Учреждения на основании письменного запроса Заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

1.3.5. При получении запроса в форме электронного документа работником Учреждения готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.3.6. На официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Учреждения, его структурных подразделений, государственного казенного учреждения Рязанской области «Центр социальных выплат Рязанской области» (далее – Центр);
- справочные телефоны структурных подразделений Учреждения, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Учреждения, Центра;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- настоящий административный регламент.

1.3.7. На информационных стендах Учреждения размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;
- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Учреждения, его структурных подразделений, Центра;
- справочные телефоны структурных подразделений Учреждения, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Учреждения, Центра;

- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

1.3.8. На официальном сайте Учреждения в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Учреждения, его структурных подразделений, Центра;

- справочные телефоны структурных подразделений Учреждения, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Учреждения, Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.9. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Учреждения, его структурных подразделений, Центра;

- справочные телефоны структурных подразделений Учреждения, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Учреждения, Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

1.3.10. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Учреждения, его структурных подразделений, Центра;

- справочные телефоны структурных подразделений Учреждения, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Учреждения, Центра;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- информация, указанная в разделе 5 «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

1.3.11. Информация о месте нахождения и графиках работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, информация, указанная, его структурных подразделений, Центра, справочных телефонах структурных подразделений Учреждения, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номере телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Учреждения, Центра получается Заявителями из информационных стендов Учреждения, на его официальном сайте, на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в Учреждение.»;

пункт 1.3.4 признать утратившим силу;

в разделе 2 «Стандарт предоставления государственной услуги»:

пункт 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Учреждения, в Реестре государственных услуг и на Едином портале.»;

в абзаце втором пункта 2.6.2 слова «государственных и муниципальных услуг (функций), в информационной системе «Портал Государственных услуг Рязанской области» исключить;

пункт 2.16 изложить в следующей редакции:

«2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления

государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)»;

дополнить подпунктами 2.16.1 – 2.16.2 следующего содержания:

«2.16.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с работниками Учреждения - не более 2 раз;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками Учреждения – не более 15 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг государственная услуга не предоставляется.

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу, а также посредством комплексного запроса не предусмотрена.

2.16.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников Учреждения, участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом.»;

в пункте 2.17:

в наименовании слова «особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах и» исключить;

пункт 2.17.1 изложить в следующей редакции:

«2.17.1. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется.»;

в разделе 3 «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме»:

абзац двенадцатый изложить в следующей редакции:

«Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.»;

дополнить абзацами следующего содержания:

«Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником Учреждения, выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник Учреждения, выдавший документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник Учреждения, выдавший документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.»;

раздел 5 «Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц» изложить в следующей редакции:

**«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

5.1. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) Учреждения, Центра и их должностных лиц являются Заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба), рассматривается Учреждением, Центром, министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) директору Учреждения, Центра (лицу, исполняющему его обязанности) – на решение и (или) действия (бездействие) работников Учреждения, Центра;

2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей отнесены вопросы деятельности Учреждения, Центра – на решение или действия (бездействие) директора Учреждения, Центра (лица, исполняющего его обязанности);

3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области - на решение или действия (бездействие) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

5.3. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на стендах Учреждения в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте Учреждения, на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

5.4. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5.5. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале.»;

Приложения № 1 - 3 к административному регламенту предоставления государственной услуги «Оказание государственной социальной помощи на основании социального контракта» признать утратившими силу.

6. Внести в приложение к постановлению министерства социальной защиты населения Рязанской области от 05.02.2015 № 6 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Обеспечение инвалидов средствами, необходимыми для социальной адаптации» (в редакции постановлений министерства социальной защиты населения Рязанской области от 29.01.2013 № 1, от 29.07.2014 № 45, от 15.05.2015 № 13, от 29.12.2015 № 30, от 06.06.2016 № 5, от 28.12.2017 № 26,

от 29.12.2017 № 27, постановлений министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 14.09.2018 № 39, от 24.12.2018 № 47) следующие изменения:

в разделе I «Общие положения»:

подраздел «Требования к порядку информирования о предоставлении Государственной услуги» изложить следующей редакции:

**«Требования к порядку информирования
о предоставлении государственной услуги**

3. Порядок получения Заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

4. Информирование Заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее – Реестр государственных услуг), на информационных стендах в государственном казенном учреждении Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

5. При обращении Заявителя в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»,

осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

6. Информирование Заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

При ответе на телефонные звонки работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

7. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» на основании письменного запроса Заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

8. При получении запроса в форме электронного документа работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

9. На официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;
- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты

населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент.

10. На информационных стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

11. На официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты

населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

12. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

13. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- информация, указанная в разделе V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

13.1. Информация о месте нахождения и графиках работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, справочных телефонах структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номере телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» получается Заявителями из информационных стендов государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на его официальном сайте, на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».»;

в разделе II «Стандарт предоставления государственной услуги»:

подраздел «Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением Государственной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования» изложить в следующей редакции:

«Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

18. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в Реестре государственных услуг и на Едином портале.»;

абзац второй пункта 30 признать утратившим силу;

подраздел «Показатели доступности и качества Государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами 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» изложить в следующей редакции:

«Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

35. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» - не более 1 раза;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» при предоставлении государственной услуги – не более 15 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг государственная услуга не предоставляется.

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу, а также посредством комплексного запроса не предусмотрена.

35.1. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом.

в подразделе «Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме»:

слова «особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах и» исключить;

пункт 36 изложить в следующей редакции:

«36. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется.»;

в разделе 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»:

в пункте 37:

абзацы восьмой – двенадцатый изложить в следующей редакции:

«Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.

Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.»;

абзацы тринадцатый – шестнадцатый признать утратившими силу;

раздел V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего Государственную услугу, а также должностных лиц» изложить в следующей редакции:

**«V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

48. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» и его должностных лиц являются Заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

49. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба), рассматривается государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) директору государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» (лицу, исполняющему его обязанности) – на решение и (или) действия (бездействие) работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей отнесены вопросы деятельности государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» – на решение или действия (бездействие) директора государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» (лица, исполняющего его обязанности);

3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области - на решение или действия (бездействие) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

50. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в местах предоставления государственной

услуги, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

51. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

52. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале.»;

приложения № 1, 2, 4 к административному регламенту предоставления государственной услуги «Обеспечение инвалидов средствами, необходимыми для социальной адаптации» признать утратившими силу.

7. Внести в приложение к постановлению министерства социальной защиты населения Рязанской области от 15.12.2014 № 74 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги «Предоставление дополнительной меры социальной поддержки граждан в целях соблюдения утвержденных предельных (максимальных) индексов изменения размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги» (в редакции постановлений министерства социальной защиты населения Рязанской области от 10.04.2015 № 11, от 15.05.2015 № 13, от 23.10.2015 № 24, от 29.12.2015 № 30, от 06.06.2016 № 5, от 18.01.2017 № 1, от 28.12.2017 № 26, постановлений министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 14.09.2018 № 39, от 24.12.2018 № 47) следующие изменения:

в разделе I «Общие положения»:

подраздел «Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги» изложить следующей редакции:

**«Требования к порядку информирования
о предоставлении государственной услуги**

3. Порядок получения Заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

Информирование Заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее – Реестр государственных услуг), на информационных стендах в государственном казенном учреждении Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ);

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

4. При обращении Заявителя в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

5. Информирование Заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

При ответе на телефонные звонки работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

6. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» на основании письменного запроса Заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

6.1. При получении запроса в форме электронного документа работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

6.2. На официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, государственного казенного учреждения Рязанской области «Центр социальных выплат Рязанской области» (далее – Центр), МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного

учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент.

6.3. На информационных стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

6.4. На официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного

учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

6.5. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

6.6. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;

- информация, указанная в разделе V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных

органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

6.7. Информация о месте нахождения и графиках работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра, МФЦ, справочных телефонах структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номере телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра получается Заявителями из информационных стендов государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на его официальном сайте, на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»»;

в разделе II «Стандарт предоставления государственной услуги»:

подраздел «Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования» изложить в следующей редакции:

**«Нормативные правовые акты, регулирующие
предоставление государственной услуги**

11. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в Реестре государственных услуг и на Едином портале.»;

пункт 22.4 признать утратившим силу;

дополнить подразделом следующего содержания:

«Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность

получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

22.4. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» – не более 1 раза;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками Управления – не более 15 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в МФЦ организовано информирование по вопросам предоставления государственной услуги и прием заявлений о предоставлении государственной услуги.

При этом непосредственное предоставление государственной услуги осуществляется государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» и его структурными подразделениями.

При обращении Заявителя с заявлением о предоставлении государственной услуги в МФЦ посредством комплексного запроса, предоставление государственных услуг, указанных в комплексном запросе, организуется МФЦ путем составления заявления о предоставлении государственной услуги в соответствии с пунктом 48 настоящего административного регламента.

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу не предусмотрена;

22.5. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом.»;

в подразделе «Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в МФЦ и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме»:

в наименовании слова «особенности предоставления государственной услуги в МФЦ и» исключить;

пункт 23 изложить в следующей редакции:

«23. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется.»;

в разделе III «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах»:

в наименовании слова «, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах» исключить;

пункт 25.1 изложить в следующей редакции:

«25.1. Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.

Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.»;

в абзаце втором пункта 26 слова «непосредственно либо через МФЦ» исключить;

в пункте 26.5 слова «, МФЦ» исключить;

раздел V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц, государственных служащих» изложить в следующей редакции:

**«V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

35. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра и их должностных лиц являются Заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

36. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба), рассматривается государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центром, министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) директору государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра (лицу, исполняющему его обязанности) – на решение и (или) действия (бездействие) работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей отнесены вопросы деятельности государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра – на решение или действия (бездействие) директора государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра (лица, исполняющего его обязанности);

3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области - на решение или действия (бездействие) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

37. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

38. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

39. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале.»;

дополнить разделом VI следующего содержания:

**«VI. Особенности выполнения административных
процедур (действий) в МФЦ**

40. Получение Заявителем государственной услуги в МФЦ осуществляется в соответствии с соглашением, заключенным между МФЦ и министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области.

41. В МФЦ осуществляются следующие административные процедуры:

а) информирование и консультирование Заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ;

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

в) направление заявления о предоставлении государственной услуги и необходимых документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

**Административная процедура «Информирование
и консультирование Заявителей о порядке предоставления
государственной услуги в МФЦ»**

42. Основанием для начала административной процедуры является обращение Заявителя за консультацией (лично либо посредством телефонной связи) по вопросу порядка предоставления государственной услуги в МФЦ.

43. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием граждан, разъясняет порядок предоставления государственной услуги, в том числе о перечне необходимых для ее предоставления документов, порядке и сроках передачи документов МФЦ в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», сроках рассмотрения документов, принятия решения и уведомления о нем Заявителя.

44. Результатом административной процедуры услуги является получение Заявителем консультации о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ.

45. Критерии принятия решения отсутствуют.

46. Способ фиксации результата административной процедуры не предусмотрен.

**Административная процедура «Прием и регистрация
заявления о предоставлении государственной услуги
и необходимых документов»**

47. Заявление со всеми необходимыми документами подается через МФЦ в порядке, установленном Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376.

48. Основанием для начала административной процедуры является обращение Заявителя в МФЦ с заявлением о предоставлении государственной услуги с приложением документов, подлежащих представлению Заявителем, в том числе посредством комплексного запроса.

Заявление, составленное на основании комплексного запроса, должно быть подписано уполномоченным сотрудником МФЦ, скреплено печатью МФЦ.

Одновременно с комплексным запросом Заявитель подает в МФЦ сведения, документы и (или) информацию, необходимые для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, за исключением документов, на которые распространяется требование пункта 2 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, а также сведений, документов и (или) информации, которые у Заявителя отсутствуют и

должны быть получены по результатам предоставления иных указанных в комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг.

49. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, при поступлении заявления и необходимых документов:

а) сверяет данные представленных документов с данными, указанными в заявлении;

б) проверяет комплектность документов, правильность оформления и содержание представленных документов, соответствие сведений, содержащихся в разных документах;

в) регистрирует заявление.

В случае подачи заявления о предоставлении государственной услуги через МФЦ датой приема заявления считается дата регистрации в МФЦ;

г) выдает Заявителю расписку-уведомление с указанием регистрационного номера и даты приема заявления.

50. При наличии оснований для отказа в приеме документов сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, разъясняет обратившемуся суть недостатков и отказывает в приеме документов.

51. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, передает зарегистрированное заявление и необходимые документы сотруднику МФЦ, ответственному за передачу документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

52. Результатом административной процедуры является прием (регистрация) заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов либо отказ в их приеме (регистрации).

53. Критерием принятия решения является наличие, либо отсутствие оснований для отказа в приеме документов.

54. Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация заявления и необходимых документов и выдача расписки-уведомления.

**Административная процедура «Направление заявления
о предоставлении государственной услуги и необходимых документов
в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление
социальной защиты населения Рязанской области»**

55. Основанием для начала административной процедуры является прием (регистрация) заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов, в том числе посредством комплексного запроса.

56. Сотрудник МФЦ, ответственный за передачу документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», обеспечивает передачу в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление

социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых документов в соответствии Соглашением о взаимодействии с МФЦ, в порядке и сроки, которые установлены этим соглашением, но не позднее двух рабочих дней, следующих за днем регистрации заявления.

Заявления, составленные на основании комплексного запроса, а также документы, необходимые для предоставления государственной услуги, направляются в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» с приложением заверенной МФЦ копии комплексного запроса.

57. Результатом административной процедуры является поступление в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов.

58. Критерии принятия решения отсутствуют.

59. Способом фиксации выполнения административной процедуры является регистрация государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов в журнале входящей документации не позднее 2 рабочих дней, следующих за днем их поступления из МФЦ.».

приложения № 1 - 3, 7 к административному регламенту предоставления государственной услуги «Предоставление дополнительной меры социальной поддержки граждан в целях соблюдения утвержденных предельных (максимальных) индексов изменения размера вносимой гражданами платы за коммунальные услуги» признать утратившими силу.

8. Внести в приложение к постановлению министерства социальной защиты населения Рязанской области от 19.12.2014 № 75 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Возмещение 50% стоимости проезда на междугородном транспорте для детей, нуждающихся в санаторно-курортном лечении» (в редакции постановлений министерства социальной защиты населения Рязанской области от 15.05.2015 № 13, от 29.12.2015 № 30, от 06.06.2016 № 5, постановлений министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 14.09.2018 № 39, от 24.12.2018 № 47) следующие изменения:

в разделе 1 «Общие положения»:

подраздел «Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги» изложить следующей редакции:

**«Требования к порядку информирования
о предоставлении государственной услуги**

3. Порядок получения Заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

Информирование Заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее – Реестр государственных услуг), на информационных стендах в государственном казенном учреждении Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

4. При обращении Заявителя в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

5. Информирование Заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

При ответе на телефонные звонки работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

6. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» на основании письменного запроса Заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

6.1. При получении запроса в форме электронного документа работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

6.2. На официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;
- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- настоящий административный регламент.

6.3. На информационных стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

6.4. На официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

6.5. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

6.6. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;

- информация, указанная в разделе 5 «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

6.7. Информация о месте нахождения и графиках работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, справочных телефонах структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в

том числе номере телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», получается Заявителями из информационных стендов государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на его официальном сайте, на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»»;

в разделе 2 «Стандарт предоставления государственной услуги»:

подраздел «Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги» изложить в следующей редакции:

**«Нормативные правовые акты, регулирующие
предоставление государственной услуги**

11. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в Реестре государственных услуг и на Едином портале»;

в абзаце втором пункта 13 слова «на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), в информационной системе «Портал Государственных услуг Рязанской области», на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», а также составления заявления (анкеты) с применением средств автоматизации на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)» заменить словами «на Едином портале, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», а также составления заявления (анкеты) с применением средств автоматизации на Едином портале»;

пункт 36 признать утратившим силу;

дополнить подразделом следующего содержания:

«Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-

коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

36. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» – не более 1 раза;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками Управления – не более 15 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг государственная услуга не предоставляется.

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу, а также посредством комплексного запроса не предусмотрена.

36.1. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом.»;

в подразделе «Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в МФЦ и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме»:

в наименовании слова «особенности предоставления государственной услуги в МФЦ и» исключить;

пункт 37 изложить в следующей редакции:

«37. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется.

Обеспечение возможности подачи заявления в электронной форме посредством информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе с использованием Единого портала осуществляется после перевода

государственной услуги в электронный вид в порядке, установленном действующим законодательством.»;

в разделе 3 «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах»:

в наименовании слова «, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах» исключить;

пункт 40 изложить в следующей редакции:

«40. Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.

Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.»;

пункты 41 – 45 признать утратившими силу;

раздел 5 «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц, государственных служащих» изложить в следующей редакции:

**«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

77. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» и его должностных лиц являются Заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

78. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба), рассматривается Управлением, министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) директору государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» (лицу, исполняющему его обязанности) – на решение и (или) действия (бездействие) работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей отнесены вопросы деятельности государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» – на решение или действия (бездействие) директора государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» (лица, исполняющего его обязанности);

3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области - на решение или действия (бездействие) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

79. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

80. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

81. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале.»;

приложения № 1 - 3, к административному регламенту предоставления государственной услуги «Возмещение 50% стоимости проезда на междугородном транспорте для детей, нуждающихся в санаторно-курортном лечении» признать утратившими силу.

9. Внести в приложение к постановлению министерства социальной защиты населения Рязанской области от 01.12.2014 № 72 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Предоставление компенсации расходов по оплате за жилое помещение и коммунальные услуги добровольным пожарным» (в редакции постановлений министерства социальной защиты населения Рязанской области от 15.05.2015 № 13, от 29.12.2015 № 30, от 06.06.2016 № 5, от 28.12.2017 № 26, постановлений министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 14.09.2018 № 39, от 24.12.2018 № 47) следующие изменения:

в разделе I «Общие положения»:

подраздел «Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги» изложить следующей редакции:

**«Требования к порядку информирования
о предоставлении государственной услуги**

3.1. Порядок получения Заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

Информирование Заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте государственного

казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее – Реестр государственных услуг), на информационных стендах в государственном казенном учреждении Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

3.2. При обращении Заявителя в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

3.3. Информирование Заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

При ответе на телефонные звонки работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять

все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

3.4. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» на основании письменного запроса Заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

3.5. При получении запроса в форме электронного документа работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.6. На официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, государственного казенного учреждения Рязанской области «Центр социальных выплат Рязанской области» (далее – Центр);
- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- настоящий административный регламент.

3.7. На информационных стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;
- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра;
- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;
- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

3.8. На официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра;
- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- настоящий административный регламент;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

3.9. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

3.10. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;

- информация, указанная в разделе V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

3.11. Информация о месте нахождения и графиках работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра, справочных телефонах структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении

государственной услуги, в том числе номере телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра получается Заявителями из информационных стендов государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на его официальном сайте, на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»»;

в разделе II «Стандарт предоставления государственной услуги»:

подраздел «Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги» изложить в следующей редакции:

**«Нормативные правовые акты, регулирующие
предоставление государственной услуги**

8. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в Реестре государственных услуг и на Едином портале»;

в абзаце втором пункта 10 слова «на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), в информационной системе «Портал Государственных услуг Рязанской области», на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», а также составления заявления (анкеты) с применением средств автоматизации на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)» заменить словами «на Едином портале, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», а также составления заявления (анкеты) с применением средств автоматизации на Едином портале»;

пункт 19.4 признать утратившим силу;

дополнить подразделом следующего содержания:

«Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-

коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

19.4. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» – не более 1 раза;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками Управления – не более 15 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг государственная услуга не предоставляется.

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу, а также посредством комплексного запроса не предусмотрена.

19.5. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом.»;

в подразделе «Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в МФЦ и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме»:

«Наименование изложить в следующей редакции: «Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в электронной форме»;

пункт 20 изложить в следующей редакции:

« 20. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется.»;

в разделе III «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том

числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме:

пункт 22.1 изложить в следующей редакции:

«22.1. Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.

Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.»;

пункты 22.2 – 22.6 признать утратившими силу;

раздел V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц» изложить в следующей редакции:

**«V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

33. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра и их должностных лиц являются Заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

34. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба), рассматривается государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центром, министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) директору государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра (лицу, исполняющему его обязанности) – на решение и (или) действия (бездействие) работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей отнесены вопросы деятельности государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра – на решение или действия (бездействие) директора государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра (лица, исполняющего его обязанности);

3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области - на решение или действия (бездействие) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

35. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

36. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

37. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале»;

приложения № 1, 2, 6 к административному регламенту предоставления государственной услуги «Предоставление компенсации расходов по оплате за жилое помещение и коммунальные услуги добровольным пожарным» признать утратившими силу.

10. Внести в приложение к постановлению министерства социальной защиты населения Рязанской области от 24.10.2014 № 56 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Оказание бесплатной юридической помощи министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области» (в редакции постановлений министерства социальной защиты населения Рязанской области от 06.06.2016 № 5, от 28.12.2017 № 26, постановлений министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 14.09.2018 № 39, от 24.12.2018 № 47) следующие изменения:

в разделе I «Общие положения»:

подраздел «Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги» изложить в следующей редакции:

**«Требования к порядку информирования о предоставлении
государственной услуги**

4. Порядок получения заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

Информирование заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте Министерства, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее – Реестр государственных услуг), на информационных стендах в Министерстве;

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

5. При обращении заявителя в Министерство ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование должностное лицо Министерства, осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, должностное лицо Министерства, осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для заявителя время для устного информирования.

6. Информирование заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы Министерства.

При ответе на телефонные звонки должностные лица Министерства подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Должностные лица Министерства, осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, должностное лицо Министерства, осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для заявителя время для устного информирования.

7. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется должностными лицами Министерства на основании письменного запроса заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

8. При получении запроса в форме электронного документа должностным лицом Министерства готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

9. На информационных стендах Министерства размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;
- место нахождения и график работы Министерства;
- справочные телефоны Министерства, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адрес официального сайта, электронной почты Министерства;
- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

9.1. На официальном сайте Министерства в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и график работы Министерства;
- справочные телефоны Министерства, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адрес официального сайта, электронной почты Министерства;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- настоящий административный регламент;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

9.2. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и график работы Министерства;
- справочные телефоны Министерства, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адрес официального сайта, электронной почты Министерства;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

9.3. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и график работы Министерства;
- справочные телефоны Министерства, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адрес официального сайта, электронной почты Министерства;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;

- информация, указанная в разделе V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

9.4. Информация о месте нахождения и графике работы Министерства, справочных телефонах Министерства, в том числе номере телефона-автоинформатора, адресе официального сайта, электронной почты Министерства получается заявителями из информационных стендов Министерства, на его официальном сайте, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в Министерство»;

в разделе II «Стандарт предоставления государственной услуги»:

подраздел «Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования» изложить в следующей редакции:

**«Нормативные правовые акты, регулирующие
предоставление государственной услуги**

15. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте Министерства, в Реестре государственных услуг и на Едином портале»;

подраздел «Показатели доступности и качества государственной услуги» изложить в следующей редакции:

«Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

34. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий заявителя с должностными лицами Министерства - не более 1 раза;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с должностными лицами Министерства – не более 30 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг государственная услуга не предоставляется.

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу, а также посредством комплексного запроса не предусмотрена.

35. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения должностных лиц Министерства, участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом.

в подразделе «Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в МФЦ и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме»:

слова «особенности предоставления государственной услуги в МФЦ и» исключить;

пункт 36 изложить в следующей редакции:

«36. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется.»;

в разделе 3 «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах»:

в наименовании слова «, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах» исключить;

пункт 40 изложить в следующей редакции:

«40. Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.

Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается должностным лицом Министерства, выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах должностное лицо Министерства, выдавшее документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах должностное лицо Министерства, выдавшее документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.»;

пункты 41 – 46 признать утратившими силу;

раздел V «(Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Министерства, а также его должностных лиц либо государственных служащих, участвующих в предоставлении Государственной услуги» изложить в следующей редакции:

**«V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

94. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) Министерства и его должностных лиц являются заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

95. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба), рассматривается Министерством, Правительством Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) Министру труда и социальной защиты населения Рязанской области – на решение и (или) действия (бездействие) должностных лиц Министерства;

2) в Правительство Рязанской области - на решение или действия Министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

96. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на информационных стендах Министерства, на официальном сайте Министерства, на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

97. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Министерства, а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

98. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале.»,

приложение № 2 к Административному регламенту предоставления государственной услуги «Оказание бесплатной юридической помощи министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области» признать утратившим силу.

11. Внести в приложение к постановлению министерства социальной защиты населения Рязанской области от 06.05.2014 № 28 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Предоставление единовременной денежной выплаты отдельным категориям граждан на газификацию жилых помещений» (в редакции постановлений министерства социальной защиты населения Рязанской области от 15.05.2015 № 13, от 29.12.2015 № 30, от 06.06.2016 № 5, от 28.12.2017 № 26, постановлений министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 14.09.2018 № 39, от 24.12.2018 № 47) следующие изменения:

в разделе 1 «Общие положения»:

подраздел «Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги» изложить следующей редакцией:

**«Требования к порядку информирования
о предоставлении государственной услуги**

5. Порядок получения Заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

Информирование Заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте государственного

казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее – Реестр государственных услуг), на информационных стендах в государственном казенном учреждении Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

6. При обращении Заявителя в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

7. Информирование Заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

При ответе на телефонные звонки работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять

все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

8. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» на основании письменного запроса Заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

9. При получении запроса в форме электронного документа работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

10. На официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;
- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- настоящий административный регламент.

10.1. На информационных стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

10.2. На официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

10.3. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения

Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

10.4. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;

- информация, указанная в разделе V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

10.5. Информация о месте нахождения и графиках работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, справочных телефонах структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номере телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения

Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» получается Заявителями из информационных стендов государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на его официальном сайте, на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

в разделе II «Стандарт предоставления государственной услуги»:

подраздел «Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования» изложить в следующей редакции:

**«Нормативные правовые акты, регулирующие
предоставление государственной услуги**

15. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в Реестре государственных услуг и на Едином портале»;

абзац третий пункта 31 признать утратившим силу;

подраздел «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 услуг, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий изложить в следующей редакции:

«Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством

запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

35.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» – не более 1 раза;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками Управления – не более 45 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг государственная услуга не предоставляется.

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу, а также посредством комплексного запроса не предусмотрена.

35.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом»;

в подразделе «Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в МФЦ и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме»:

«Наименование изложить в следующей редакции: «Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в электронной форме»;

пункт 36 изложить в следующей редакции:

« 36. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется»;

в разделе III «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме:

пункт 39 изложить в следующей редакции:

«39. Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.

Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.»

раздел V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», а также его должностных лиц, участвующих в предоставлении государственной услуги» изложить в следующей редакции:

**«V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

58. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» и его должностных лиц являются Заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010

№ 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

59. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба), рассматривается государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) директору государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» (лицу, исполняющему его обязанности) – на решение и (или) действия (бездействие) работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей отнесены вопросы деятельности государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» – на решение или действия (бездействие) директора государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» (лица, исполняющего его обязанности);

3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области - на решение или действия (бездействие) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

60. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на Едином портале:

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

61. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

62. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале»;

приложения № 1, 2, 5 к административному регламенту предоставления государственной услуги «Предоставление единовременной денежной выплаты отдельным категориям граждан на газификацию жилых помещений» признать утратившими силу.

12. Внести в приложение к постановлению министерства социальной защиты населения Рязанской области от 29.03.2013 № 10 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты нуждающимся в поддержке семьям в случае рождения третьего ребенка или последующих детей» (в редакции постановлений министерства социальной защиты населения Рязанской области от 30.12.2013 № 38, от 19.06.2014 № 39, от 10.04.2015 № 11, от 15.05.2015 № 13, от 29.12.2015 № 30, от 06.06.2016 № 5, от 20.01.2017 № 2, от 28.12.2017 № 26, постановлений министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 14.09.2018 № 39, от 24.12.2018 № 47) следующие изменения:

в разделе 1 «Общие положения»:

пункты 1.3.1 – 1.3.6.1 изложить в следующей редакции:

«1.3.1 Порядок получения Заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

Информирование Заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее – Реестр государственных услуг), на информационных стендах в государственном казенном учреждении Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в многофункциональных

центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ):

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

1.3.2. При обращении Заявителя в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.3. Информирование Заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

При ответе на телефонные звонки работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.4. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» на основании письменного запроса Заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

1.3.5. При получении запроса в форме электронного документа работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.3.6. На официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, государственного казенного учреждения Рязанской области «Центр социальных выплат Рязанской области» (далее - Центр), МФЦ;
- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- настоящий административный регламент.

1.3.7. На информационных стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;
- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра, МФЦ;
- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты

населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

1.3.8. На официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.9. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

1.3.10. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;

- информация, указанная в разделе 5 «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

1.3.11. Информация о месте нахождения и графиках работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра, МФЦ, справочных телефонах структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номере телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра получается Заявителями из информационных стендов государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на его официальном сайте, на официальном сайте министерства труда и социальной

защиты населения Рязанской области, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»»;

пункты 1.3.6.2 – 1.3.6.4 признать утратившими силу;

в разделе 2 «Стандарт предоставления государственной услуги»:

пункт 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в Реестре государственных услуг и на Едином портале»;

абзац третий пункта 2.6.2 изложить в следующей редакции:

«Заявителю предоставляется возможность распечатки бланка заявления, размещенного на Едином портале, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

пункт 2.16 изложить в следующей редакции:

«2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

2.16.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» – не более 1 раза;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками Управления – не более 15 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в МФЦ организовано информирование по вопросам предоставления государственной услуги и прием заявлений о предоставлении государственной услуги.

При этом непосредственное предоставление государственной услуги осуществляется государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» и его структурными подразделениями.

При обращении Заявителя с заявлением о предоставлении государственной услуги в МФЦ посредством комплексного запроса, предоставление государственных услуг, указанных в комплексном запросе, организуется МФЦ путем составления заявления о предоставлении государственной услуги в соответствии с пунктом 6.9 настоящего административного регламента.

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу не предусмотрена;

2.16.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом.»;

в пункте 2.17 слова «особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах и» исключить;

пункт 2.17.1 признать утратившим силу;

пункт 2.17.2 изложить в следующей редакции:

«2.17.2. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется.»;

в разделе 3 «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах»;

в наименовании слова «, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах» исключить;

в пункте 3.1:

абзацы восьмой, девятый изложить в следующей редакции:

«Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.

Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.»;

дополнить абзацами следующего содержания:

«Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.»;

абзац шестой пункта 3.2 признать утратившим силу;

раздел 5 «Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц» изложить в следующей редакции:

**«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

5.1. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра и их должностных лиц являются Заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010

№ 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба), рассматривается государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центром, министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) директору государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра (лицу, исполняющему его обязанности) – на решение и (или) действия (бездействие) работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей отнесены вопросы деятельности государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра – на решение или действия (бездействие) директора государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра (лица, исполняющего его обязанности);

3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области – на решение или действия (бездействие) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

5.3. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

5.4. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5.5. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале.»,

дополнить разделом 6 следующего содержания:

«6. Особенности выполнения административных процедур (действий) в МФЦ

6.1. Получение Заявителем государственной услуги в МФЦ осуществляется в соответствии с соглашением, заключенным между МФЦ и министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области.

6.2. В МФЦ осуществляются следующие административные процедуры:

а) информирование и консультирование Заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ;

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

в) направление заявления о предоставлении государственной услуги и необходимых документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

Административная процедура «Информирование и консультирование Заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ»

6.3. Основанием для начала административной процедуры является обращение Заявителя за консультацией (лично либо посредством телефонной связи) по вопросу порядка предоставления государственной услуги в МФЦ.

6.4. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием граждан, разъясняет порядок предоставления государственной услуги, в том числе о перечне необходимых для ее предоставления документов, порядке и сроках передачи документов МФЦ в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», сроках рассмотрения документов, принятия решения и уведомления о нем Заявителя.

6.5. Результатом административной процедуры является получение Заявителем консультации о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ.

6.6. Критерии принятия решения отсутствуют.

6.7. Способ фиксации результата административной процедуры не предусмотрен.

Административная процедура «Прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги и необходимых документов»

6.8. Заявление со всеми необходимыми документами подается через МФЦ в порядке, установленном Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376.

6.9. Основанием для начала административной процедуры является обращение Заявителя в МФЦ с заявлением о предоставлении государственной услуги с приложением документов, подлежащих представлению Заявителем, в том числе посредством комплексного запроса.

Заявление, составленное на основании комплексного запроса, должно быть подписано уполномоченным сотрудником МФЦ, скреплено печатью МФЦ.

Одновременно с комплексным запросом Заявитель подает в МФЦ сведения, документы и (или) информацию, необходимые для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, за исключением документов, на которые распространяется требование пункта 2 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, а также сведений, документов и (или) информации, которые у Заявителя отсутствуют и должны быть получены по результатам предоставления иных указанных в комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг.

6.10. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, при поступлении заявления и необходимых документов:

а) сверяет данные представленных документов с данными, указанными в заявлении;

б) проверяет комплектность документов, правильность оформления и содержание представленных документов, соответствие сведений, содержащихся в разных документах;

в) регистрирует заявление.

В случае подачи заявления о предоставлении государственной услуги через МФЦ датой приема заявления считается дата регистрации в МФЦ;

г) выдает Заявителю расписку-уведомление с указанием регистрационного номера и даты приема заявления.

6.11. При наличии оснований для отказа в приеме документов сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, разъясняет обратившемуся суть недостатков и отказывает в приеме документов.

6.12. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, передает зарегистрированное заявление и необходимые документы сотруднику МФЦ, ответственному за передачу документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

6.13. Результатом административной процедуры является прием (регистрация) заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов либо отказ в их приеме (регистрации).

6.14. Критерием принятия решения является наличие, либо отсутствие оснований для отказа в приеме документов.

6.15. Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация заявления и необходимых документов и выдача расписки-уведомления.

**Административная процедура «Направление заявления
о предоставлении государственной услуги и необходимых документов
в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление
социальной защиты населения Рязанской области»**

6.16. Основанием для начала административной процедуры является прием (регистрация) заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов, в том числе посредством комплексного запроса.

6.17. Сотрудник МФЦ, ответственный за передачу документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», обеспечивает передачу в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых документов в соответствии Соглашением о взаимодействии с МФЦ, в порядке и сроки, которые установлены этим соглашением, но не позднее двух рабочих дней, следующих за днем регистрации заявления.

Заявления, составленные на основании комплексного запроса, а также документы, необходимые для предоставления государственной услуги, направляются в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» с приложением заверенной МФЦ копии комплексного запроса.

6.18. Результатом административной процедуры является поступление в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов.

6.19. Критерии принятия решения отсутствуют.

6.20. Способом фиксации выполнения административной процедуры является регистрация государственным казенным учреждением Рязанской

области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов в журнале входящей документации не позднее 2 рабочих дней, следующих за днем их поступления из МФЦ».

приложения № 1 - 3, 6 к административному регламенту предоставления государственной услуги «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты нуждающимся в поддержке семьям в случае рождения третьего ребенка или последующих детей» признать утратившими силу.

13. Внести в приложение к постановлению министерства социальной защиты населения Рязанской области от 29.03.2013 № 9 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Предоставление единовременной выплаты членам семей погибших (умерших) добровольных пожарных и работников добровольной пожарной охраны на территории Рязанской области» (в редакции постановлений министерства социальной защиты населения Рязанской области от 30.05.2014 № 35, от 15.05.2015 № 13, от 29.12.2015 № 30, от 06.06.2016 № 5, от 28.12.2017 № 26, постановлений министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 14.09.2018 № 39, от 24.12.2018 № 47) следующие изменения:

в разделе 1 «Общие положения»:

пункты 1.3.1 – 1.3.6.2 изложить в следующей редакции:

«1.3.1. Порядок получения Заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

1.3.2. Информирование Заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее – Реестр государственных услуг), на информационных стендах в государственном казенном учреждении Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

1.3.3. При обращении Заявителя в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;

- о сроках предоставления государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.4. Информирование Заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

При ответе на телефонные звонки работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.5. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» на основании письменного запроса Заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

1.3.6. При получении запроса в форме электронного документа работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня

регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.3.7. На официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент.

1.3.8. На информационных стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

1.3.9. На официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.10. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

1.3.11. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;

- информация, указанная в разделе V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

1.3.12. Информация о месте нахождения и графиках работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, справочных телефонах структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номере телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» получается Заявителями из информационных стендов государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на его официальном сайте, на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

подпункты 1.3.6.3, 1.3.6.4 признать утратившими силу;

в разделе 2 «Стандарт предоставления государственной услуги»

пункт 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного

казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в Реестре государственных услуг и на Едином портале»;

абзац третий пункта 2.6.2 изложить в следующей редакции:

«Заявителю предоставляется возможность распечатки бланка заявления, размещенного на Едином портале, официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

пункт 2.17 изложить в следующей редакции:

«2.17. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

2.17.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» - не более 1 раза;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» при предоставлении государственной услуги – не более 30 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг государственная услуга не предоставляется.

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу, а также посредством комплексного запроса не предусмотрена.

2.17.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом.»;

в пункте 2.18 слова «особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах и» исключить;

пункт 2.18.1 признать утратившим силу;

пункт 2.18.2 изложить в следующей редакции:

«2.18.2. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется.»;

в разделе 3 «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах»:

в наименовании слова «, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах» исключить;

в пункте 3.1:

абзац девятый изложить в следующей редакции:

«Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.»;

дополнить абзацами следующего содержания:

«Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ,

посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.»;

раздел 5 «Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц» изложить в следующей редакции:

**«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

5.1. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» и его должностных лиц являются Заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее - жалоба), рассматривается государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) директору государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» (лицу, исполняющему его обязанности) - на решение и (или) действия (бездействие) работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей отнесены вопросы деятельности государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» на решение или действия (бездействие) директора государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» (лица, исполняющего его обязанности);

3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области - на решение или действия (бездействие) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

5.3. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

5.4. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5.5. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале.:

приложения № 1, 2, 5 к административному регламенту министерства предоставления государственной услуги «Предоставление единовременной выплаты членам семей погибших (умерших) добровольных пожарных и работников добровольной пожарной охраны на территории Рязанской области» признать утратившими силу.

14. Внести в приложение к постановлению министерства социальной защиты населения Рязанской области от 22.03.2013 № 8 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, признанным инвалидами вследствие поствакцинальных осложнений» (в редакции постановлений министерства социальной защиты населения Рязанской области от 06.05.2014 № 29, от 15.05.2015 № 13, от 29.12.2015 № 30, от 06.06.2016 № 5, от 28.12.2017 № 26, постановлений министерства труда и

социальной защиты населения Рязанской области от 14.09.2018 № 39, от 24.12.2018 № 47) следующие изменения:

в разделе I «Общие положения»;

пункты 1.3.1 – 1.3.6.1 изложить следующей редакции:

«1.3.1. Порядок получения Заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

Информирование Заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее – Реестр государственных услуг), на информационных стендах в государственном казенном учреждении Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

1.3.2. При обращении Заявителя в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.3. Информирование Заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы государственного казенного учреждения

Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

При ответе на телефонные звонки работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.4. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» на основании письменного запроса Заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

1.3.5. При получении запроса в форме электронного документа работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.3.6. На официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, государственного казенного учреждения Рязанской области «Центр социальных выплат Рязанской области» (далее – Центр);

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент.

1.3.7. На информационных стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

1.3.8. На официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области». Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственных услуг;

- настоящий административный регламент;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.9. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений. Центра;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области». Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

1.3.10. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений. Центра;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области». Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;

- информация, указанная в разделе 5 «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

1.3.11. Информация о месте нахождения и графиках работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра, справочных телефонах структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номере телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра получается Заявителями из информационных стендов государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на его официальном сайте, на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»»;

пункты 1.3.6.2 - 1.3.6.4 признать утратившими силу;

в разделе 2 «Стандарт предоставления государственной услуги»:

пункт 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в Реестре государственных услуг и на Едином портале»;

абзац третий пункта 2.6.2 изложить в следующей редакции:

«Заявителю (Представителю Заявителя) предоставляется возможность распечатки бланка заявления, размещенного на Едином портале, официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»»;

пункт 2.16 изложить в следующей редакции:

«2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность

получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренной статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

2.16.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» - не более 1 раза;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» при предоставлении государственной услуги – не более 15 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг государственная услуга не предоставляется;

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу, а также посредством комплексного запроса не предусмотрена.

2.16.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом»;

в пункте 2.17 слова «особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах и» исключить;

пункт 2.17.1 признать утратившим силу;

пункт 2.17.2 изложить в следующей редакции:

«2.17.2. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется.»;

в разделе 3 «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме:

абзацы восьмой – двенадцатый изложить в следующей редакции:

«Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.

Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.»

абзац тринадцатый признать утратившим силу;

раздел 5 «Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц» изложить в следующей редакции:

**«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

5.1. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра и их должностных лиц являются Заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба), рассматривается государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центром, министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) директору государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра (лицу, исполняющему его обязанности) – на решение и (или) действия (бездействие) работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей отнесены вопросы деятельности государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра – на решение или действия (бездействие) директора государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра (лица, исполняющего его обязанности);

3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области - на решение или действия (бездействие) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

5.3. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

5.4. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской

области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5.5. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале.»,

приложения № 1, 2, 4 к административному регламенту предоставления государственной услуги «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, признанным инвалидами вследствие поствакцинальных осложнений» признать утратившими силу.

15. Внести в приложение к постановлению министерства социальной защиты населения Рязанской области от 23.07.2012 № 30 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Оформление и выдача удостоверения инвалида о праве на льготы» (в редакции постановлений министерства социальной защиты населения Рязанской области от 29.01.2013 № 1, от 19.06.2014 № 40, от 10.04.2015 № 11, от 15.05.2015 № 13, от 29.12.2015 № 30, от 06.06.2016 № 5, от 28.12.2017 № 26, постановлений министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 14.09.2018 № 39, от 24.12.2018 № 47) следующие изменения:

в разделе 1 «Общие положения»:

пункты 1.3.1 – 1.3.6.1 изложить в следующей редакции:

«1.3.1 Порядок получения Заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

Информирование Заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее

Реестр государственных услуг), на информационных стендах в государственном казенном учреждении Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ);

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

1.3.2. При обращении Заявителя в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.3. Информирование Заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

При ответе на телефонные звонки работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»,

осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.4. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» на основании письменного запроса Заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

1.3.5. При получении запроса в форме электронного документа работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.3.6. На официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ;
- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- настоящий административный регламент.

1.3.7. На информационных стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;
- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ;
- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты

населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

1.3.8. На официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.9. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

1.3.10. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;

- информация, указанная в разделе 5 «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

1.3.11. Информация о месте нахождения и графиках работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ, справочных телефонах структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номере телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» получается Заявителями из информационных стендов государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на его официальном сайте, на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения

Рязанской области, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»»;

пункты 1.3.6.2 – 1.3.6.4 признать утратившими силу;

в разделе 2 «Стандарт предоставления государственной услуги»:

пункт 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в Реестре государственных услуг и на Едином портале.»;

абзац третий пункта 2.6.2 изложить в следующей редакции:

«Заявителю предоставляется возможность распечатки бланка заявления, размещенного на Едином портале, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

пункт 2.17 изложить в следующей редакции:

«2.17. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

2.17.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» – не более 2 раз;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками Управления – не более 15 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в МФЦ организовано информирование по вопросам предоставления государственной услуги, прием заявлений о предоставлении государственной услуги и выдача Заявителю результата предоставления государственной услуги.

При обращении Заявителя с заявлением о предоставлении государственной услуги в МФЦ посредством комплексного запроса, предоставление государственных услуг, указанных в комплексном запросе, организуется МФЦ путем составления заявления о предоставлении государственной услуги в соответствии с пунктом 6.9 настоящего административного регламента.

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу не предусмотрена;

2.17.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом.»,

в пункте 2.18 слова «особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах и» исключить;

пункт 2.18.1 признать утратившим силу;

пункт 2.18.2 изложить в следующей редакции:

«2.18.2. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется.»;

в разделе 3 «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах»;

в наименовании слова «, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах» исключить;

абзацы седьмой – одиннадцатый изложить в следующей редакции:

«Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.

Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.»;

абзац двенадцатый признать утратившим силу;

абзац шестой пункта 3.1 признать утратившим силу;

абзацы двенадцатый – четырнадцатый пункта 3.4 признать утратившими силу;

в пункте 3.5:

в абзаце третьем слова «либо МФЦ» исключить;

абзац тринадцатый признать утратившим силу;

раздел 5 «Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц» изложить в следующей редакции:

**«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

5.1. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» и его должностных лиц являются Заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба), рассматривается государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) директору государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» (лицу, исполняющему его обязанности) – на решение и (или) действия (бездействие) работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей отнесены вопросы деятельности государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» - на решение или действия (бездействие) директора государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» (лица, исполняющего его обязанности);

3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области - на решение или действия (бездействие) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

5.3. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

5.4. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5.5. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале.»,

дополнить разделом 6 следующего содержания:

«6. Особенности выполнения административных процедур (действий) в МФЦ

6.1. Получение Заявителем государственной услуги в МФЦ осуществляется в соответствии с соглашением, заключенным между МФЦ и министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области.

6.2. В МФЦ осуществляются следующие административные процедуры:

а) информирование и консультирование Заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ;

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

в) направление заявления о предоставлении государственной услуги и необходимых документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

г) выдача заявителю результата предоставления государственной услуги.

Административная процедура «Информирование и консультирование Заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ»

6.3. Основанием для начала административной процедуры является обращение Заявителя за консультацией (лично либо посредством телефонной связи) по вопросу порядка предоставления государственной услуги в МФЦ.

6.4. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием граждан, разъясняет порядок предоставления государственной услуги, в том числе о перечне необходимых для ее предоставления документов, порядке и сроках передачи документов МФЦ в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», сроках рассмотрения документов, принятия решения и уведомления о нем Заявителя.

6.5. Результатом административной процедуры является получение Заявителем консультации о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ.

6.6. Критерии принятия решения отсутствуют.

6.7. Способ фиксации результата административной процедуры не предусмотрен.

Административная процедура «Прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги и необходимых документов»

6.8. Заявление со всеми необходимыми документами подается через МФЦ в порядке, установленном Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376.

6.9. Основанием для начала административной процедуры является обращение Заявителя в МФЦ с заявлением о предоставлении государственной услуги с приложением документов, подлежащих представлению Заявителем, в том числе посредством комплексного запроса.

Заявление, составленное на основании комплексного запроса, должно быть подписано уполномоченным сотрудником МФЦ, скреплено печатью МФЦ.

Одновременно с комплексным запросом Заявитель подает в МФЦ сведения, документы и (или) информацию, необходимые для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, за исключением документов, на которые распространяется требование пункта 2 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, а также сведений, документов и (или) информации, которые у Заявителя отсутствуют и должны быть получены по результатам предоставления иных указанных в комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг.

6.10. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, при поступлении заявления и необходимых документов:

а) сверяет данные представленных документов с данными, указанными в заявлении;

б) проверяет комплектность документов, правильность оформления и содержание представленных документов, соответствие сведений, содержащихся в разных документах;

в) регистрирует заявление.

В случае подачи заявления о предоставлении государственной услуги через МФЦ датой приема заявления считается дата регистрации в МФЦ;

г) выдает Заявителю расписку-уведомление с указанием регистрационного номера и даты приема заявления.

6.11. При наличии оснований для отказа в приеме документов сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, разъясняет обратившемуся суть недостатков и отказывает в приеме документов.

6.12. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, передает зарегистрированное заявление и необходимые документы сотруднику МФЦ, ответственному за передачу документов в государственное казенное

учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

6.13. Результатом административной процедуры является прием (регистрация) заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов либо отказ в их приеме (регистрации).

6.14. Критерием принятия решения является наличие, либо отсутствие оснований для отказа в приеме документов.

6.15. Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация заявления и необходимых документов и выдача расписки-уведомления.

**Административная процедура «Направление заявления
о предоставлении государственной услуги и необходимых документов
в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление
социальной защиты населения Рязанской области»**

6.16. Основанием для начала административной процедуры является прием (регистрация) заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов, в том числе посредством комплексного запроса.

6.17. Сотрудник МФЦ, ответственный за передачу документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», обеспечивает передачу в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых документов в соответствии Соглашением о взаимодействии с МФЦ, в порядке и сроки, которые установлены этим соглашением, но не позднее двух рабочих дней, следующих за днем регистрации заявления.

Заявления, составленные на основании комплексного запроса, а также документы, необходимые для предоставления государственной услуги, направляются в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» с приложением заверенной МФЦ копии комплексного запроса.

6.18. Результатом административной процедуры является поступление в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов.

6.19. Критерии принятия решения отсутствуют.

6.20. Способом фиксации выполнения административной процедуры является регистрация государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых для предоставления государственной услуги

документов в журнале входящей документации не позднее 2 рабочих дней, следующих за днем их поступления из МФЦ.

Административная процедура «Выдача Заявителю результата предоставления государственной услуги»

6.21. Основанием для начала административной процедуры является поступление из государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в МФЦ удостоверения инвалида о праве на льготы (дубликата удостоверения инвалида о праве на льготы).

6.22. Сотрудник МФЦ, ответственный за выдачу Заявителю результата предоставления государственной услуги, посредством телефонной или почтовой связи информирует Заявителя о готовности выдать ему удостоверение инвалида о праве на льготы (дубликата удостоверения инвалида о праве на льготы).

6.23. При обращении Заявителя в МФЦ, сотрудник МФЦ, ответственный за выдачу Заявителю результата предоставления государственной услуги, осуществляет выдачу Заявителю удостоверения инвалида о праве на льготы (дубликата удостоверения инвалида о праве на льготы) под роспись в специальном журнале.

6.24. Результатом административной процедуры является выдача Заявителю удостоверения инвалида о праве на льготы (дубликата удостоверения инвалида о праве на льготы).

6.25. Критерии принятия решения отсутствуют.

6.26. Способом фиксации выполнения административной процедуры является регистрация удостоверения инвалида о праве на льготы (дубликата удостоверения инвалида о праве на льготы) в специальном журнале.»;

приложения № 1 – 4 к административному регламенту предоставления государственной услуги «Оформление и выдача удостоверения инвалида о праве на льготы» признать утратившими силу.

16. Внести в приложение к постановлению министерства социальной защиты населения Рязанской области от 24.07.2012 № 34 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Оформление и выдача удостоверения инвалида Отечественной войны» (в редакции постановлений министерства социальной защиты населения Рязанской области от 29.01.2013 № 1, от 19.06.2014 № 40, от 10.04.2015 № 11, от 15.05.2015 № 13, от 29.12.2015 № 30, от 06.06.2016 № 5, от 28.12.2017 № 26, постановлений министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 14.09.2018 № 39, от 24.12.2018 № 47) следующие изменения:

в разделе 1 «Общие положения»:

пункты 1.3.1 – 1.3.6.1 изложить в следующей редакции:

«1.3.1 Порядок получения Заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

Информирование Заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее – Реестр государственных услуг), на информационных стендах в государственном казенном учреждении Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ);

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

1.3.2. При обращении Заявителя в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.3. Информирование Заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

При ответе на телефонные звонки работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.4. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» на основании письменного запроса Заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

1.3.5. При получении запроса в форме электронного документа работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.3.6. На официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент.

1.3.7. На информационных стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

1.3.8. На официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- настоящий административный регламент;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.9. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ;
- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

1.3.10. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ;
- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- информация, указанная в разделе 5 «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

1.3.11. Информация о месте нахождения и графиках работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ, справочных телефонах структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номере телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» поддается Заявителями из информационных стендов государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на его официальном сайте, на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»»;

пункты 1.3.6.2 – 1.3.6.4 признать утратившими силу;

в разделе 2 «Стандарт предоставления государственной услуги»:

пункт 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в Реестре государственных услуг и на Едином портале»;

абзац третий пункта 2.6.2 изложить в следующей редакции:

«Заявителю предоставляется возможность распечатки бланка заявления, размещенного на Едином портале, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

пункт 2.16 изложить в следующей редакции:

«2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и

муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - комплексный запрос)

2.16.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» – не более 2 раз;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками Управления – не более 15 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в МФЦ организовано информирование по вопросам предоставления государственной услуги, прием заявлений о предоставлении государственной услуги и выдача Заявителю результата предоставления государственной услуги.

При обращении Заявителя с заявлением о предоставлении государственной услуги в МФЦ посредством комплексного запроса, предоставление государственных услуг, указанных в комплексном запросе, организуется МФЦ путем составления заявления о предоставлении государственной услуги в соответствии с пунктом 6.9 настоящего административного регламента.

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу не предусмотрена;

2.16.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом»;

в пункте 2.17 слова «особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах и» исключить;

пункт 2.17.1 признать утратившим силу;

пункт 2.17.2 изложить в следующей редакции:

«2.17.2. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется»;

в разделе 3 «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах»:

в наименовании слова «, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах» исключить;

абзацы седьмой – одиннадцатый изложить в следующей редакции:

«Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.

Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления»;

абзац двенадцатый признать утратившим силу;

абзац шестой пункта 3.1 признать утратившим силу;

абзацы двенадцатый – четырнадцатый пункта 3.4 признать утратившими силу;

в пункте 3.5:

в абзаце третьем слова «либо МФЦ» исключить;

абзац тринадцатый признать утратившим силу;

раздел 5 «Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц» изложить в следующей редакции:

«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования

**решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

5.1. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» и его должностных лиц являются Заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба), рассматривается государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) директору государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» (лицу, исполняющему его обязанности) – на решение и (или) действия (бездействие) работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей отнесены вопросы деятельности государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» - на решение или действия (бездействие) директора государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» (лица, исполняющего его обязанности);

3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области - на решение или действия (бездействие) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

5.3. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте государственного казенного учреждения

Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

5.4. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5.5. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале.»;

дополнить разделом 6 следующего содержания:

«6. Особенности выполнения административных процедур (действий) в МФЦ

6.1. Получение Заявителем государственной услуги в МФЦ осуществляется в соответствии с соглашением, заключенным между МФЦ и министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области.

6.2. В МФЦ осуществляются следующие административные процедуры:

а) информирование и консультирование Заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ;

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

в) направление заявления о предоставлении государственной услуги и необходимых документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

г) выдача заявителю результата предоставления государственной услуги.

Административная процедура «Информирование и консультирование Заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ»

6.3. Основанием для начала административной процедуры является обращение Заявителя за консультацией (лично либо посредством телефонной связи) по вопросу порядка предоставления государственной услуги в МФЦ.

6.4. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием граждан, разъясняет порядок предоставления государственной услуги, в том числе о перечне необходимых для ее предоставления документов, порядке и сроках передачи документов МФЦ в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», сроках рассмотрения документов, принятия решения и уведомления о нем Заявителя.

6.5. Результатом административной процедуры является получение Заявителем консультации о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ.

6.6. Критерии принятия решения отсутствуют.

6.7. Способ фиксации результата административной процедуры не предусмотрен.

Административная процедура «Прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги и необходимых документов»

6.8. Заявление со всеми необходимыми документами подается через МФЦ в порядке, установленном Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376.

6.9. Основанием для начала административной процедуры является обращение Заявителя в МФЦ с заявлением о предоставлении государственной услуги с приложением документов, подлежащих представлению Заявителем, в том числе посредством комплексного запроса.

Заявление, составленное на основании комплексного запроса, должно быть подписано уполномоченным сотрудником МФЦ, скреплено печатью МФЦ.

Одновременно с комплексным запросом Заявитель подает в МФЦ сведения, документы и (или) информацию, необходимые для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, за исключением документов, на которые распространяется требование пункта 2 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, а также сведений, документов и (или) информации, которые у Заявителя отсутствуют и должны быть получены по результатам предоставления иных указанных в комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг.

6.10. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, при поступлении заявления и необходимых документов:

а) сверяет данные представленных документов с данными, указанными в заявлении;

б) проверяет комплектность документов, правильность оформления и содержание представленных документов, соответствие сведений, содержащихся в разных документах;

в) регистрирует заявление.

В случае подачи заявления о предоставлении государственной услуги через МФЦ датой приема заявления считается дата регистрации в МФЦ;

г) выдает Заявителю расписку-уведомление с указанием регистрационного номера и даты приема заявления.

6.11. При наличии оснований для отказа в приеме документов сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, разъясняет обратившемуся суть недостатков и отказывает в приеме документов.

6.12. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, передает зарегистрированное заявление и необходимые документы сотруднику МФЦ, ответственному за передачу документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

6.13. Результатом административной процедуры является прием (регистрация) заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов либо отказ в их приеме (регистрации).

6.14. Критерием принятия решения является наличие, либо отсутствие оснований для отказа в приеме документов.

6.15. Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация заявления и необходимых документов и выдача расписки-уведомления.

**Административная процедура «Направление заявления
о предоставлении государственной услуги и необходимых документов
в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление
социальной защиты населения Рязанской области»**

6.16. Основанием для начала административной процедуры является прием (регистрация) заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов, в том числе посредством комплексного запроса.

6.17. Сотрудник МФЦ, ответственный за передачу документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», обеспечивает передачу в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых документов в соответствии Соглашением о взаимодействии с МФЦ, в порядке

и сроки, которые установлены этим соглашением, но не позднее двух рабочих дней, следующих за днем регистрации заявления.

Заявления, составленные на основании комплексного запроса, а также документы, необходимые для предоставления государственной услуги, направляются в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» с приложением заверенной МФЦ копии комплексного запроса.

6.18. Результатом административной процедуры является поступление в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов.

6.19. Критерии принятия решения отсутствуют.

6.20. Способом фиксации выполнения административной процедуры является регистрация государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов в журнале входящей документации не позднее 2 рабочих дней, следующих за днем их поступления из МФЦ.

Административная процедура «Выдача Заявителю результата предоставления государственной услуги»

6.21. Основанием для начала административной процедуры является поступление из государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в МФЦ удостоверения инвалида Отечественной войны (дубликата удостоверения инвалида Отечественной войны).

6.22. Сотрудник МФЦ, ответственный за выдачу Заявителю результата предоставления государственной услуги, посредством телефонной или почтовой связи информирует Заявителя о готовности выдать ему удостоверение инвалида Отечественной войны (дубликата удостоверения инвалида Отечественной войны).

6.23. При обращении Заявителя в МФЦ, сотрудник МФЦ, ответственный за выдачу Заявителю результата предоставления государственной услуги, осуществляет выдачу Заявителю удостоверения инвалида Отечественной войны (дубликата удостоверения инвалида Отечественной войны) под роспись в специальном журнале.

6.24. Результатом административной процедуры является выдача Заявителю удостоверения инвалида Отечественной войны (дубликата удостоверения инвалида Отечественной войны).

6.25. Критерии принятия решения отсутствуют.

6.26. Способом фиксации выполнения административной процедуры является регистрация удостоверения инвалида Отечественной войны

(дубликата удостоверения инвалида Отечественной войны) в специальном журнале.».

приложения № 1 – 3, 5 к административному регламенту предоставления государственной услуги «Оформление и выдача удостоверения инвалида Отечественной войны» признать утратившими силу.

17. Внести в приложение к постановлению министерства социальной защиты населения Рязанской области от 23.07.2012 № 29 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Выдача удостоверения ветерана боевых действий» (в редакции постановлений министерства социальной защиты населения Рязанской области от 29.01.2013 № 1, от 19.06.2014 № 40, от 10.04.2015 № 11, от 15.05.2015 № 13, от 29.12.2015 № 30, от 06.06.2016 № 5, от 28.12.2017 № 26, постановлений министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 14.09.2018 № 39, от 24.12.2018 № 47) следующие изменения:

в разделе 1 «Общие положения»:

пункты 1.3.1 – 1.3.6.1 изложить в следующей редакции:

«1.3.1 Порядок получения Заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

Информирование Заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее – Реестр государственных услуг), на информационных стендах в государственном казенном учреждении Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ);

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

1.3.2. При обращении Заявителя в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.3. Информирование Заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

При ответе на телефонные звонки работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.4. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» на основании письменного запроса Заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

1.3.5. При получении запроса в форме электронного документа работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня

регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.3.6. На официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент.

1.3.7. На информационных стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

1.3.8. На официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.9. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

1.3.10. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействия), принятые в ходе предоставления государственной услуги;

- информация, указанная в разделе 5 «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

1.3.11. Информация о месте нахождения и графиках работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ, справочных телефонах структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номере телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» получается Заявителями из информационных стендов государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на его официальном сайте, на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

пункты 1.3.6.2 - 1.3.6.4 признать утратившими силу;

в разделе 2 «Стандарт предоставления государственной услуги»:

пункт 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного

казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в Реестре государственных услуг и на Едином портале»;

абзац третий пункта 2.6.2 изложить в следующей редакции:

«Заявителю предоставляется возможность распечатки бланка заявления, размещенного на Едином портале, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

пункт 2.17 изложить в следующей редакции:

«2.17. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренной статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

2.17.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» – не более 2 раз;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками Управления - не более 15 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в МФЦ организовано информирование по вопросам предоставления государственной услуги, прием заявлений о предоставлении государственной услуги и выдача Заявителю результата предоставления государственной услуги.

При обращении Заявителя с заявлением о предоставлении государственной услуги в МФЦ посредством комплексного запроса, предоставление государственных услуг, указанных в комплексном запросе, организуется МФЦ путем составления заявления о предоставлении государственной услуги в соответствии с пунктом 6.9 настоящего административного регламента.

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу не предусмотрена;

2.17.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом.»;

в пункте 2.18 слова «особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах и» исключить;

пункт 2.18.1 признать утратившим силу;

пункт 2.18.2 изложить в следующей редакции:

«2.18.2. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется.»;

в разделе 3 «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах»:

в наименовании слова «, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах» исключить;

абзацы седьмой – одиннадцатый изложить в следующей редакции:

«Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.

Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление

социальной защиты населения Рязанской области». выдавший документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.»;

абзац двенадцатый признать утратившим силу;

абзац шестой пункта 3.1 признать утратившим силу;

абзацы двенадцатый – четырнадцатый пункта 3.4 признать утратившими силу;

в пункте 3.5:

в абзаце третьем слова «либо МФЦ» исключить;

абзац тринадцатый признать утратившим силу;

раздел 5 «Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц» изложить в следующей редакции:

**«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

5.1. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» и его должностных лиц являются Заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба), рассматривается государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) директору государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» (лицу, исполняющему его обязанности) на решение и (или) действия (бездействие) работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей отнесены вопросы деятельности государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» – на решение или действия (бездействие) директора государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» (лица, исполняющего его обязанности);

3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области – на решение или действия (бездействие) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

5.3. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

5.4. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5.5. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале.»;

дополнить разделом 6 следующего содержания:

«6. Особенности выполнения административных процедур (действий) в МФЦ

6.1. Получение Заявителем государственной услуги в МФЦ осуществляется в соответствии с соглашением, заключенным между МФЦ и министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области.

6.2. В МФЦ осуществляются следующие административные процедуры:

- а) информирование и консультирование Заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ;
- б) прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги и необходимых документов;
- в) направление заявления о предоставлении государственной услуги и необходимых документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;
- г) выдача заявителю результата предоставления государственной услуги.

Административная процедура «Информирование и консультирование Заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ»

6.3. Основанием для начала административной процедуры является обращение Заявителя за консультацией (лично либо посредством телефонной связи) по вопросу порядка предоставления государственной услуги в МФЦ.

6.4. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием граждан, разъясняет порядок предоставления государственной услуги, в том числе о перечне необходимых для ее предоставления документов, порядке и сроках передачи документов МФЦ в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», сроках рассмотрения документов, принятия решения и уведомления о нем Заявителя.

6.5. Результатом административной процедуры является получение Заявителем консультации о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ.

6.6. Критерии принятия решения отсутствуют.

6.7. Способ фиксации результата административной процедуры не предусмотрен.

Административная процедура «Прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги и необходимых документов»

6.8. Заявление со всеми необходимыми документами подается через МФЦ в порядке, установленном Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376.

6.9. Основанием для начала административной процедуры является обращение Заявителя в МФЦ с заявлением о предоставлении государственной услуги с приложением документов, подлежащих представлению Заявителем, в том числе посредством комплексного запроса.

Заявление, составленное на основании комплексного запроса, должно быть подписано уполномоченным сотрудником МФЦ, скреплено печатью МФЦ.

Одновременно с комплексным запросом Заявитель подает в МФЦ сведения, документы и (или) информацию, необходимые для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, за исключением документов, на которые распространяется требование пункта 2 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, а также сведений, документов и (или) информации, которые у Заявителя отсутствуют и должны быть получены по результатам предоставления иных указанных в комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг.

6.10. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, при поступлении заявления и необходимых документов:

а) сверяет данные представленных документов с данными, указанными в заявлении;

б) проверяет комплектность документов, правильность оформления и содержание представленных документов, соответствие сведений, содержащихся в разных документах;

в) регистрирует заявление.

В случае подачи заявления о предоставлении государственной услуги через МФЦ датой приема заявления считается дата регистрации в МФЦ;

г) выдает Заявителю расписку-уведомление с указанием регистрационного номера и даты приема заявления.

6.11. При наличии оснований для отказа в приеме документов сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, разъясняет обратившемуся суть недостатков и отказывает в приеме документов.

6.12. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, передает зарегистрированное заявление и необходимые документы сотруднику МФЦ, ответственному за передачу документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

6.13. Результатом административной процедуры является прием (регистрация) заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов либо отказ в их приеме (регистрации).

6.14. Критерием принятия решения является наличие, либо отсутствие оснований для отказа в приеме документов.

6.15. Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация заявления и необходимых документов и выдача расписки-уведомления.

**Административная процедура «Направление заявления
о предоставлении государственной услуги и необходимых документов
в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление
социальной защиты населения Рязанской области»**

6.16. Основанием для начала административной процедуры является прием (регистрация) заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов, в том числе посредством комплексного запроса.

6.17. Сотрудник МФЦ, ответственный за передачу документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», обеспечивает передачу в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых документов в соответствии Соглашением о взаимодействии с МФЦ, в порядке и сроки, которые установлены этим соглашением, но не позднее двух рабочих дней, следующих за днем регистрации заявления.

Заявления, составленные на основании комплексного запроса, а также документы, необходимые для предоставления государственной услуги, направляются в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» с приложением заверенной МФЦ копии комплексного запроса.

6.18. Результатом административной процедуры является поступление в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов.

6.19. Критерии принятия решения отсутствуют.

6.20. Способом фиксации выполнения административной процедуры является регистрация государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов в журнале входящей документации не позднее 2 рабочих дней, следующих за днем их поступления из МФЦ.

**Административная процедура «Выдача Заявителю результата
предоставления государственной услуги»**

6.21. Основанием для начала административной процедуры является поступление из государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в МФЦ удостоверения ветерана боевых действий (дубликата удостоверения ветерана боевых действий).

6.22. Сотрудник МФЦ, ответственный за выдачу Заявителю результата предоставления государственной услуги, посредством телефонной или почтовой связи информирует Заявителя о готовности выдать ему удостоверение ветерана боевых действий (дубликата удостоверения ветерана боевых действий).

6.23. При обращении Заявителя в МФЦ, сотрудник МФЦ, ответственный за выдачу Заявителю результата предоставления государственной услуги, осуществляет выдачу Заявителю удостоверения ветерана боевых действий (дубликата удостоверения ветерана боевых действий) под роспись в специальном журнале.

6.24. Результатом административной процедуры является выдача Заявителю удостоверения ветерана боевых действий (дубликата удостоверения ветерана боевых действий).

6.25. Критерии принятия решения отсутствуют.

6.26. Способом фиксации выполнения административной процедуры является регистрация удостоверения ветерана боевых действий в специальном журнале.»

приложения № 1 – 3, 5 к административному регламенту предоставления государственной услуги «Выдача удостоверения ветерана боевых действий» признать утратившими силу.

18. Внести в приложение к постановлению министерства социальной защиты населения Рязанской области от 13.07.2012 № 19 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Назначение ежемесячной денежной компенсации военнослужащим и гражданам, призванным на военные сборы, пенсионное обеспечение которых осуществляется Пенсионным фондом Российской Федерации, и членам их семей» (в редакции постановлений министерства социальной защиты населения Рязанской области от 29.01.2013 № 1, от 30.05.2014 № 32, от 15.05.2015 № 13, от 26.10.2015 № 25, от 29.12.2015 № 30, от 06.06.2016 № 5, от 28.07.2016 № 8, от 28.12.2017 № 26, постановлений министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 14.09.2018 № 39, от 24.12.2018 № 47) следующие изменения:

в разделе I «Общие положения»:

пункты 1.3.1 - 1.3.6.1 изложить следующей редакцией:

«1.3.1. Порядок получения Заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

Информирование Заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерства труда и социальной защиты

населения Рязанской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее – Реестр государственных услуг), на информационных стендах в государственном казенном учреждении Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

1.3.2. При обращении Заявителя в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.3. Информирование Заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

При ответе на телефонные звонки работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.4. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» на основании письменного запроса Заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

1.3.5. При получении запроса в форме электронного документа работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.3.6. На официальном сайте работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, государственного казенного учреждения Рязанской области «Центр социальных выплат Рязанской области» (далее - Центр);

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент.

1.3.7. На информационных стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

1.3.8. На официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.9. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения

Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра:

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

1.3.10. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействия), принятые в ходе предоставления государственной услуги;

- информация, указанная в разделе 5 «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

1.3.11. Информация о месте нахождения и графиках работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра, справочных телефонах структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номере телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и

социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра получается Заявителями из информационных стендов государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на его официальном сайте, на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»»;

пункты 1.3.6.2 - 1.3.6.4 признать утратившими силу;

в разделе 2 «Стандарт предоставления государственной услуги»:

пункт 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в Реестре государственных услуг и на Едином портале.»;

абзац третий пункта 2.6.2 изложить в следующей редакции:

«Заявителю предоставляется возможность распечатки бланка заявления, размещенного на Едином портале, официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»»;

пункт 2.16 изложить в следующей редакции:

«2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

2.16.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» - не более 1 раза;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» при предоставлении государственной услуги – не более 15 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг государственная услуга не предоставляется.

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу, а также посредством комплексного запроса не предусмотрена.

2.16.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом.»;

в пункте 2.17 слова «особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах и» исключить;

пункт 2.17.1 признать утратившим силу;

пункт 2.17.2 изложить в следующей редакции:

«2.17.2. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется.»;

в разделе 3 «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме»;

абзацы восьмой - двенадцатый изложить в следующей редакции:

«6) пересмотр, а также перерасчет размера ежемесячной денежной компенсации;

7) приостановление предоставления ежемесячной денежной компенсации;

8) возобновление предоставления ежемесячной денежной компенсации;

9) прекращение предоставления государственной услуги.

Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.»;

дополнить абзацами следующего содержания:

«Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.»

раздел 5 «Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц» изложить в следующей редакции:

**«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

5.1. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра и их должностных лиц являются Заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба), рассматривается государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центром, министерством

труда и социальной защиты населения Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) директору государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра (лицу, исполняющему его обязанности) – на решение и (или) действия (бездействие) работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей отнесены вопросы деятельности государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра – на решение или действия (бездействие) директора государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра (лица, исполняющего его обязанности);

3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области – на решение или действия (бездействие) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

5.3. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

5.4. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и

действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5.5. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале»;

приложения № 1, 2, 6 к административному регламенту предоставления государственной услуги «Назначение ежемесячной денежной компенсации военнослужащим, гражданам, призванным на военные сборы, и членам их семей, пенсионное обеспечение которых осуществляется Пенсионным фондом Российской Федерации» признать утратившими силу.

19. Внести в приложение к постановлению министерства социальной защиты населения Рязанской области от 13.07.2012 № 20 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Предоставление материнского (семейного) капитала гражданам Российской Федерации, имеющим трех и более детей, являющихся гражданами Российской Федерации, зарегистрированным по месту жительства на территории Рязанской области» (в редакции постановлений министерства социальной защиты населения Рязанской области от 29.01.2013 № 1, от 30.12.2013 № 38, от 12.01.2015 № 2, от 15.05.2015 № 13, от 29.12.2015 № 30, от 06.06.2016 № 5, от 28.12.2017 № 26, постановлений министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 14.09.2018 № 39, от 24.12.2018 № 47) следующие изменения:

в разделе 1 «Общие положения»:

пункты 1.3.1 - 1.3.6.1 изложить следующей редакцией:

«1.3.1. Порядок получения Заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

Информирование Заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее – Реестр государственных услуг), на информационных стендах в государственном казенном учреждении Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

1.3.2. При обращении Заявителя в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.3. Информирование Заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

При ответе на телефонные звонки работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.4. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» на основании письменного запроса Заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

1.3.5. При получении запроса в форме электронного документа работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.3.6. На официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент.

1.3.7. На информационных стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

1.3.8. На официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.9. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

1.3.10. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;

- информация, указанная в разделе 5 «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

1.3.11. Информация о месте нахождения и графиках работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, справочных телефонах структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номере телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» получается Заявителями из информационных стендов государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на его официальном сайте, на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

пункты 1.3.6.2 - 1.3.6.4 признать утратившими силу;

в разделе 2 «Стандарт предоставления государственной услуги»;

пункт 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в Реестре государственных услуг и на Едином портале»;

абзац третий пункта 2.6.3 изложить в следующей редакции:

«Заявителю предоставляется возможность распечатки бланка заявления, размещенного на Едином портале, официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»»;

пункт 2.16 изложить в следующей редакции:

«2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

2.16.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» - не более 1 раза;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» при предоставлении государственной услуги – не более 15 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг государственная услуга не предоставляется.

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу, а также посредством комплексного запроса не предусмотрена.

2.16.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом.»;

в пункте 2.17 слова «особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах и» исключить;

пункт 2.17.1 признать утратившим силу;

пункт 2.17.2 изложить в следующей редакции:

«2.17.2. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется.»;

в разделе 3 «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме»:

пункт 3.1 дополнить абзацами следующего содержания:

«Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.

Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление

социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления»;

раздел 5 «Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц» изложить в следующей редакции:

**«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

5.1. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» и его должностных лиц являются Заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее - жалоба), рассматривается государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) директору государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» (лицу, исполняющему его обязанности) – на решение и (или) действия (бездействие) работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей отнесены вопросы деятельности государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» – на решение или действия (бездействие) директора государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» (лица, исполняющего его обязанности);

3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области - на решение или действия (бездействие) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

5.3. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

5.4. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5.5. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале.:

приложения № 1 – 3 к административному регламенту предоставления государственной услуги «Предоставление материнского (семейного) капитала гражданам Российской Федерации, имеющим трех и более детей, являющихся гражданами Российской Федерации, зарегистрированным по месту жительства на территории Рязанской области» признать утратившими силу.

20. Внести в приложение к постановлению министерства социальной защиты населения Рязанской области от 09.07.2012 № 17 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Установление патронажа над совершеннолетними дееспособными гражданами, проживающими на территории Рязанской области, которые по состоянию здоровья не способны самостоятельно осуществлять и защищать свои права и исполнять свои обязанности» (в редакции постановлений министерства социальной защиты населения Рязанской области от 26.10.2012

№ 47, от 29.01.2013 № 1, от 10.06.2013 № 18, от 26.12.2013 № 37, от 12.01.2015 № 3, от 15.05.2015 № 13, от 29.12.2015 № 30, от 06.06.2016 № 5, от 28.12.2017 № 26, постановлений министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 14.09.2018 № 39, от 24.12.2018 № 47) следующие изменения:

в разделе 1 «Общие положения»:

пункты 1.3.1 - 1.3.6.1 изложить следующей редакцией:

«1.3.1. Порядок получения Заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

Информирование Заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее – Реестр государственных услуг), на информационных стендах в государственном казенном учреждении Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

1.3.2. При обращении Заявителя в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает

обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.3. Информирование Заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

При ответе на телефонные звонки работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.4. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» на основании письменного запроса Заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

1.3.5. При получении запроса в форме электронного документа работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.3.6. На официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент.

1.3.7. На информационных стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

1.3.8. На официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты

населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.9. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

1.3.10. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- информация, указанная в разделе 5 «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

1.3.11. Информация о месте нахождения и графиках работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, справочных телефонах структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номере телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» получается Заявителями из информационных стендов государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на его официальном сайте, на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»»;

пункты 1.3.6.2 - 1.3.6.4 признать утратившими силу;

в разделе 2 «Стандарт предоставления государственной услуги»:

пункт 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в Реестре государственных услуг и на Едином портале.»;

абзац третий пункта 2.6.3 изложить в следующей редакции:

«Заявителю предоставляется возможность распечатки бланка заявления, размещенного на Едином портале, официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»»;

пункт 2.17 изложить в следующей редакции:

«2.17. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

2.17.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» - не более 1 раза;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» при предоставлении государственной услуги – не более 15 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг государственная услуга не предоставляется.

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу, а также посредством комплексного запроса не предусмотрена.

2.17.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом»;

в пункте 2.18 слова «особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах и» исключить;

пункт 2.18.1 признать утратившим силу;

пункт 2.18.2 изложить в следующей редакции:

«2.18.2. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется»;

в разделе 3 «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме»;

в пункте 3.1:

абзац девятый изложить в следующей редакции:

«Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.»

дополнить абзацами следующего содержания:

«Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.»

раздел 5 «Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц» изложить в следующей редакции:

«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц

5.1. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области

«Управление социальной защиты населения Рязанской области» и его должностных лиц являются Заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба), рассматривается государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) директору государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» (лицу, исполняющему его обязанности) на решение и (или) действия (бездействие) работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей отнесены вопросы деятельности государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» на решение или действия (бездействие) директора государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» (лица, исполняющего его обязанности);

3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области - на решение или действия (бездействие) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

5.3. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

5.4. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5.5. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале.».;

приложения № 1, 2, 6 к административному регламенту предоставления государственной услуги «Установление патронажа над совершеннолетними дееспособными гражданами, проживающими на территории Рязанской области, которые по состоянию здоровья не способны самостоятельно осуществлять и защищать свои права и исполнять свои обязанности» признать утратившими силу.

21. Внести в приложение к постановлению министерства социальной защиты населения Рязанской области от 21.12.2011 № 90 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Выдача справки о размере среднедушевого дохода семьи (справки о размере дохода одиноко проживающего гражданина) для оказания юридической помощи отдельным категориям граждан» (в редакции постановлений министерства социальной защиты населения Рязанской области от 29.01.2013 № 1, от 09.06.2014 № 36, от 15.05.2015 № 13, от 29.12.2015 № 30, от 06.06.2016 № 5, от 28.12.2017 № 26, постановлений министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 14.09.2018 № 39, от 01.10.2018 № 40, от 24.12.2018 № 47) следующие изменения:

в разделе 1 «Общие положения»:

пункты 1.3.1 - 1.3.6 изложить следующей редакции:

«1.3.1. Порядок получения Заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

Информирование Заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте государственного

казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее – Реестр государственных услуг), на информационных стендах в государственном казенном учреждении Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

1.3.2. При обращении Заявителя в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.3. Информирование Заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

При ответе на телефонные звонки работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять

все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.4. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» на основании письменного запроса Заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

1.3.5. При получении запроса в форме электронного документа работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.3.6. На официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент.

1.3.7. На информационных стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

1.3.8. На официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.9. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения

Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

1.3.10. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;

- информация, указанная в разделе 5 «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

1.3.11. Информация о месте нахождения и графиках работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, справочных телефонах структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номере телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения

Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» получается Заявителем из информационных стендов государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на его официальном сайте, на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»);

пункты 1.3.6.1 - 1.3.6.4 признать утратившими силу;

в разделе 2 «Стандарт предоставления государственной услуги»:

пункт 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в Реестре государственных услуг и на Едином портале.»;

абзац третий пункта 2.6.2 изложить в следующей редакции:

«Заявителю предоставляется возможность распечатки бланка заявления, размещенного на Едином портале, официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»);

пункт 2.16 изложить в следующей редакции:

«2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

2.16.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» - не более 1 раза;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» при предоставлении государственной услуги – не более 15 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг государственная услуга не предоставляется;

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу, а также посредством комплексного запроса не предусмотрена.

2.16.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом.»;

в пункте 2.17 слова «особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах и» исключить;

пункт 2.17.1 признать утратившим силу;

пункт 2.17.2 изложить в следующей редакции:

«2.17.2. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется.»;

в разделе 3 «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах»;

в наименовании слова «а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах» исключить;

абзацы шестой - десятый изложить в следующей редакции:

«Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.

Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.»

абзацы одиннадцатый – двенадцатый признать утратившими силу;

раздел 5 «Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц» изложить в следующей редакции:

**«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

5.1. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» и его должностных лиц являются Заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба), рассматривается государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) директору государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» (лицу, исполняющему его обязанности) – на решение и (или) действия (бездействие) работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей отнесены вопросы деятельности государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» – на решение или действия (бездействие) директора государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» (лица, исполняющего его обязанности);

3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области – на решение или действия (бездействие) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

5.3. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

5.4. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5.5. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале»;

приложения № 1, 2, 4 к административному регламенту предоставления государственной услуги предоставления государственной услуги Выдача справки о размере среднедушевого дохода семьи (справки о размере дохода одиноко проживающего гражданина) для оказания юридической помощи отдельным категориям граждан» признать утратившими силу.

22. Внести в приложение к постановлению министерства социальной защиты населения Рязанской области от 26.12.2011 № 104 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Присвоение звания «Ветеран труда» (в редакции постановлений министерства социальной защиты населения Рязанской области от 23.07.2012 № 32, от 29.01.2013 № 1, от 17.10.2014 № 53, от 10.04.2015 № 11, от 06.06.2016 № 5, от 20.10.2016 № 10, от 28.12.2017 № 26, постановлений министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 14.09.2018 № 39, от 24.12.2018 № 47, от 26.12.2018 № 48) следующие изменения:

в разделе 1 «Общие положения»:

пункты 1.3.1 – 1.3.6.1 изложить в следующей редакции:

«1.3.1 Порядок получения заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

Информирование заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее – Реестр государственных услуг), на информационных стендах в государственном казенном учреждении Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ);

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

1.3.2. При обращении заявителя в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;

- о сроках предоставления государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для заявителя время для устного информирования.

1.3.3. Информирование заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

При ответе на телефонные звонки работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.4. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» на основании письменного запроса заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

1.3.5. При получении запроса в форме электронного документа работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня

регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.3.6. На официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент.

1.3.7. На информационных стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

1.3.8. На официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- действующий административный регламент;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействия), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.9. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

1.3.10. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;

- информация, указанная в разделе 5 «(Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц)» настоящего административного регламента.

1.3.11. Информация о месте нахождения и графиках работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ, справочных телефонах структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номере телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» получается заявителями из информационных стендов государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на его официальном сайте, на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»»;

пункты 1.3.6.2 – 1.3.6.4 признать утратившими силу;

в разделе 2 «Стандарт предоставления государственной услуги»:

пункт 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного

казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в Реестре государственных услуг и на Едином портале»;

абзац третий пункта 2.6.2 изложить в следующей редакции:

«Заявителю предоставляется возможность распечатки бланка заявления, размещенного на Едином портале, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

пункт 2.16 изложить в следующей редакции:

«2.17. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

2.17.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» - не более 2 раз;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками Управления – не более 15 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в МФЦ организовано информирование по вопросам предоставления государственной услуги, прием заявлений о предоставлении государственной услуги и выдача заявителю результата предоставления государственной услуги.

При обращении заявителя с заявлением о предоставлении государственной услуги в МФЦ посредством комплексного запроса, предоставление государственных услуг, указанных в комплексном запросе, организуется МФЦ путем составления заявления о предоставлении государственной услуги в соответствии с пунктом 6.9 настоящего административного регламента.

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу не предусмотрена;

2.16.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом.»;

пункт 2.17 изложить в следующей редакции:

«2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

Государственная услуга в электронной форме не предоставляется.

Обеспечение возможности подачи заявления в электронной форме посредством информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе с использованием Единого портала осуществляется после перевода государственной услуги в электронный вид в порядке, установленном действующим законодательством.»;

в разделе 3 «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах»:

в наименовании слова «, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах» исключить;

абзацы седьмой – одиннадцатый изложить в следующей редакции:

«Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.

Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.»;

абзацы двенадцатый – пятнадцатый признать утратившими силу;

в пункте 3.4:

в абзаце третьем слова «, либо через МФЦ, в том числе с помощью автоматизированной информационной системы «АИС МФЦ» исключить;

абзацы шестой, седьмой признать утратившими силу;

в абзаце двенадцатом слова «, в том числе посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций).» исключить;

в абзаце двенадцатом слова «в том числе посредством МФЦ.» исключить;

абзацы двадцать шестой, двадцать седьмой признать утратившими силу;

абзацы шестой – девятый, одиннадцатый, двенадцатый, четырнадцатый пункта 3.5 признать утратившими силу;

раздел 5 «Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц» изложить в следующей редакции:

**«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

5.1. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» и его должностных лиц являются заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба), рассматривается государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) директору государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» (лицу, исполняющему его обязанности) – на решение и (или) действия (бездействие) работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей отнесены вопросы деятельности государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» – на решение или действия (бездействия) директора государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» (лица, исполняющего его обязанности);

3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области – на решение или действия (бездействия) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

5.3. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

5.4. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5.5. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале»;

дополнить разделом 6 следующего содержания:

«6. Особенности выполнения административных процедур (действий) в МФЦ

6.1. Получение заявителем государственной услуги в МФЦ осуществляется в соответствии с соглашением, заключенным между МФЦ и министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области.

6.2. В МФЦ осуществляются следующие административные процедуры:

а) информирование и консультирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ;

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

в) направление заявления о предоставлении государственной услуги и необходимых документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

г) выдача заявителю результата предоставления государственной услуги.

Административная процедура «Информирование и консультирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ»

6.3. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя за консультацией (лично либо посредством телефонной связи) по вопросу порядка предоставления государственной услуги в МФЦ.

6.4. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием граждан, разъясняет порядок предоставления государственной услуги, в том числе о перечне необходимых для ее предоставления документов, порядке и сроках передачи документов МФЦ в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», сроках рассмотрения документов, принятия решения и уведомления о нем Заявителя.

6.5. Результатом административной процедуры является получение заявителем консультации о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ.

6.6. Критерии принятия решения отсутствуют.

6.7. Способ фиксации результата административной процедуры не предусмотрен.

Административная процедура «Прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги и необходимых документов»

6.8. Заявление со всеми необходимыми документами подается через МФЦ в порядке, установленном Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376.

6.9. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в МФЦ с заявлением о предоставлении государственной услуги с приложением документов, подлежащих представлению заявителем, в том числе посредством комплексного запроса.

Заявление, составленное на основании комплексного запроса, должно быть подписано уполномоченным сотрудником МФЦ, скреплено печатью МФЦ.

Одновременно с комплексным запросом заявитель подает в МФЦ сведения, документы и (или) информацию, необходимые для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, за исключением документов, на которые распространяется требование пункта 2 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, а также сведений, документов и (или) информации, которые у Заявителя отсутствуют и должны быть получены по результатам предоставления иных указанных в комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг.

6.10. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, при поступлении заявления и необходимых документов:

а) сверяет данные представленных документов с данными, указанными в заявлении;

б) проверяет комплектность документов, правильность оформления и содержание представленных документов, соответствие сведений, содержащихся в разных документах;

в) регистрирует заявление.

В случае подачи заявления о предоставлении государственной услуги через МФЦ датой приема заявления считается дата регистрации в МФЦ;

г) выдает заявителю расписку-уведомление с указанием регистрационного номера и даты приема заявления.

6.11. При наличии оснований для отказа в приеме документов сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, разъясняет обратившемуся суть недостатков и отказывает приеме документов.

6.12. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, передает зарегистрированное заявление и необходимые документы сотруднику МФЦ, ответственному за передачу документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

6.13. Результатом административной процедуры является прием (регистрация) заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов либо отказ в их приеме (регистрации).

6.14. Критерием принятия решения является наличие, либо отсутствие оснований для отказа в приеме документов.

6.15. Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация заявления и необходимых документов и выдача расписки-уведомления.

**Административная процедура «Направление заявления
о предоставлении государственной услуги и необходимых документов
в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление
социальной защиты населения Рязанской области»**

6.16. Основанием для начала административной процедуры является прием (регистрация) заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов, в том числе посредством комплексного запроса.

6.17. Сотрудник МФЦ, ответственный за передачу документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», обеспечивает передачу в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых документов в соответствии Соглашением о взаимодействии с МФЦ, в порядке и сроки, которые установлены этим соглашением, но не позднее двух рабочих дней, следующих за днем регистрации заявления.

Заявления, составленные на основании комплексного запроса, а также документы, необходимые для предоставления государственной услуги, направляются в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» с приложением заверенной МФЦ копии комплексного запроса.

6.18. Результатом административной процедуры является поступление в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов.

6.19. Критерии принятия решения отсутствуют.

6.20. Способом фиксации выполнения административной процедуры является регистрация государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов в журнале входящей документации не позднее 2 рабочих дней, следующих за днем их поступления из МФЦ.

**Административная процедура «Выдача Заявителю результата
предоставления государственной услуги»**

6.21. Основанием для начала административной процедуры является поступление из государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в МФЦ удостоверения ветерана (дубликата удостоверения ветерана).

6.22. Сотрудник МФЦ, ответственный за выдачу Заявителю результата предоставления государственной услуги, посредством телефонной или почтовой связи информирует Заявителя о готовности выдать ему удостоверение ветерана (дубликата удостоверения ветерана).

6.23. При обращении Заявителя в МФЦ, сотрудник МФЦ, ответственный за выдачу Заявителю результата предоставления государственной услуги, осуществляет выдачу Заявителю удостоверения ветерана (дубликата удостоверения ветерана) под роспись в специальном журнале.

6.24. Результатом административной процедуры является выдача Заявителю удостоверения ветерана (дубликата удостоверения ветерана).

6.25. Критерии принятия решения отсутствуют.

6.26. Способом фиксации выполнения административной процедуры является регистрация удостоверения ветерана (дубликата удостоверения ветерана) в специальном журнале.»

приложения № 1 – 3, 5 к административному регламенту предоставления государственной услуги «Присвоение звания «Ветеран труда» признать утратившими силу.

23. Внести в приложение к постановлению министерства социальной защиты населения Рязанской области от 21.12.2011 № 79 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, являющимся серебряными и бронзовыми призерами Олимпийских, Паралимпийских, Сурдлимпийских игр, чемпионами мира и проживающим на территории Рязанской области» (в редакции постановлений министерства социальной защиты населения Рязанской области от 29.01.2013 № 1, от 01.09.2014 № 50, от 15.05.2015 № 13, от 29.12.2015 № 30, от 06.06.2016 № 5, от 28.12.2017 № 26, постановлений министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 14.09.2018 № 39, от 01.10.2018 № 40, от 24.12.2018 № 47, от 03.04.2019 № 14) следующие изменения:

в разделе 1 «Общие положения»:

пункты 1.3.1 – 1.3.6 изложить следующей редакцией:

«1.3.1. Порядок получения Заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

Информирование Заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты

населения Рязанской области», министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее - Реестр государственных услуг), на информационных стендах в государственном казенном учреждении Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

1.3.2. При обращении Заявителя в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.3. Информирование Заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

При ответе на телефонные звонки работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.4. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» на основании письменного запроса Заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

1.3.5. При получении запроса в форме электронного документа работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.3.6. На официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, государственного казенного учреждения Рязанской области «Центр социальных выплат Рязанской области» (далее – Центр);

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент.

1.3.7. На информационных стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

1.3.8. На официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственных услуг;

- настоящий административный регламент;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.9. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения

Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

1.3.10. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;

- информация, указанная в разделе 5 «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

1.3.11. Информация о месте нахождения и графиках работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра, справочных телефонах структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номере телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и

социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области». Центра получается Заявителями из информационных стендов государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на его официальном сайте, на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»»;

пункты 1.3.6.1 - 1.3.6.4 признать утратившими силу;

в разделе 2 «Стандарт предоставления государственной услуги»:

пункт 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в Реестре государственных услуг и на Едином портале»;

абзац третий пункта 2.6.2 изложить в следующей редакции:

«Заявителю (Представителю Заявителя) предоставляется возможность распечатки бланка заявления, размещенного на Едином портале, официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»»;

пункт 2.16 изложить в следующей редакции:

«2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

2.16.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» - не более 1 раза;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» при предоставлении государственной услуги – не более 15 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг государственная услуга не предоставляется.

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу, а также посредством комплексного запроса не предусмотрена.

2.16.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом»;

в пункте 2.17 слова «особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах и» исключить;

пункт 2.17.1 признать утратившим силу;

в разделе 3 «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах»:

в наименовании слова «а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах» исключить;

абзацы одиннадцатый – пятнадцатый изложить в следующей редакции:

«Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.

Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской

области», выдавший документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления»;

абзацы двенадцатый – двадцать восьмой признать утратившими силу;

раздел 5 «Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц» изложить в следующей редакции:

**«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

5.1. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра и их должностных лиц являются Заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба), рассматривается государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центром, министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) директору государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра (лицу, исполняющему его обязанности) – на решение и (или) действия (бездействие) работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей отнесены вопросы деятельности государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра – на решение или действия (бездействие) директора государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра (лица, исполняющего его обязанности);

3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области – на решение или действия (бездействие) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

5.3. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

5.4. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5.5. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале.»;

приложения № 1, 2, 4 к административному регламенту предоставления государственной услуги «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты гражданам, являющимся серебряными и бронзовыми призерами Олимпийских, Паралимпийских, Сурдлимпийских игр, чемпионами мира и проживающим на территории Рязанской области» признать утратившими силу.

24. Внести в приложение к постановлению министерства социальной защиты населения Рязанской области от 26.12.2011 № 94 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты членам семей и родителям военнослужащих и сотрудников органов внутренних дел, погибших (умерших), пропавших без вести в районах боевых действий» (в редакции постановлений министерства социальной защиты населения Рязанской области от 29.01.2013 № 1, от 09.06.2014 № 36, от 15.05.2015 № 13, от 29.12.2015 № 30, от 06.06.2016 № 5, от 28.12.2017 № 26, постановлений министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 14.09.2018 № 39, от 24.12.2018 № 47, от 22.01.2019 № 2) следующие изменения:

в разделе 1 «Общие положения»:

пункты 1.3.1 - 1.3.6 изложить следующей редакцией:

«1.3.1. Порядок получения Заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

Информирование Заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее - Реестр государственных услуг), на информационных стендах в государственном казенном учреждении Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

1.3.2. При обращении Заявителя в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.3. Информирование Заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

При ответе на телефонные звонки работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.4. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» на основании письменного запроса Заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

1.3.5. При получении запроса в форме электронного документа работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня

регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.3.6. На официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, государственного казенного учреждения Рязанской области «Центр социальных выплат Рязанской области» (далее – Центр);

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент.

1.3.7. На информационных стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

1.3.8. На официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственных услуг;

- настоящий административный регламент;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.9. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

1.3.10. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;

- информация, указанная в разделе 5 «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

1.3.11. Информация о месте нахождения и графиках работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра, справочных телефонах структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номере телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра получается Заявителями из информационных стендов государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на его официальном сайте, на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

пункты 1.3.6.1 - 1.3.6.4 признать утратившими силу;

в разделе 2 «Стандарт предоставления государственной услуги»;

пункт 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в Реестре государственных услуг и на Едином портале.»;

абзац третий пункта 2.6.2 изложить в следующей редакции:

«Заявителю (Представителю Заявителя) предоставляется возможность распечатки бланка заявления, размещенного на Едином портале, официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».»;

пункт 2.16 изложить в следующей редакции:

«2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

2.16.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» - не более 1 раза;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» при предоставлении государственной услуги – не более 15 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг государственная услуга не предоставляется.

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу, а также посредством комплексного запроса не предусмотрена.

2.16.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом»;

в пункте 2.17 слова «особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах и» исключить;

пункт 2.17.1 признать утратившим силу;

пункт 2.17.2 изложить в следующей редакции:

«2.17.2. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется»;

в разделе 3 «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах»;

в наименовании слова «а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах» исключить;

абзац тринадцатый изложить в следующей редакции:

«Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено»;

дополнить абзацами следующего содержания:

«Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.»:

раздел 5 «Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц» изложить в следующей редакции:

**«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

5.1. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра и их должностных лиц являются Заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба), рассматривается государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центром, министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) директору государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра (лицу, исполняющему его обязанности) – на решение и (или) действия (бездействие) работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей отнесены вопросы деятельности государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра на решение или действия (бездействие) директора

государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра (лица, исполняющего его обязанности);

3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области - на решение или действия (бездействие) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

5.3. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

5.4. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5.5. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале.;

приложения № 1, 2, 4 к административному регламенту предоставления государственной услуги «Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты семье и родителям военнослужащих и сотрудников органов внутренних дел, погибших (умерших), пропавших без вести в районах боевых действий» признать утратившими силу.

25. Внести в приложение к постановлению министерства социальной защиты населения Рязанской области от 26.12.2011 № 106 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги «Назначение членам семей погибших (умерших) военнослужащих и сотрудников некоторых федеральных органов исполнительной власти

компенсационных выплат в связи с расходами по оплате жилых помещений, коммунальных и других видов услуг» (в редакции постановлений министерства социальной защиты населения Рязанской области от 19.07.2012 № 21, от 29.01.2013 № 1, от 11.02.2014 № 11, от 15.05.2015 № 13, от 29.12.2015 № 30, от 06.06.2016 № 5, от 28.12.2017 № 26, постановлений министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 14.09.2018 № 39, от 24.12.2018 № 47) следующие изменения:

в разделе 1 «Общие положения»:

пункты 1.3.1 - 1.3.6.1 изложить следующей редакцией:

«1.3.1. Порядок получения Заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

Информирование Заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее - Реестр государственных услуг), на информационных стендах в государственном казенном учреждении Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

1.3.2. При обращении Заявителя в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»,

осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.3. Информирование Заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

При ответе на телефонные звонки работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.4. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» на основании письменного запроса Заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

1.3.5. При получении запроса в форме электронного документа работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.3.6. На официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, государственного казенного учреждения Рязанской области «Центр социальных выплат Рязанской области» (далее - Центр);

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент.

1.3.7. На информационных стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

1.3.8. На официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственных услуг;

- настоящий административный регламент;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействия), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.9. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

1.3.10. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- информация, указанная в разделе 5 «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

1.3.11. Информация о месте нахождения и графиках работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра, справочных телефонах структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номере телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра получается Заявителями из информационных стендов государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на его официальном сайте, на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»»;

пункты 1.3.6.2 - 1.3.6.4 признать утратившими силу;

в разделе 2 «Стандарт предоставления государственной услуги»:

пункт 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в Реестре государственных услуг и на Едином портале»;

в абзаце втором пункта 2.6.2 слова «в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», информационной системе «Портал Государственных услуг Рязанской области» заменить словами «на Едином портале»;

пункт 2.16 изложить в следующей редакции:

«2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренной статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

2.16.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» – не более 1 раза;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» при предоставлении государственной услуги – не более 20 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг государственная услуга не предоставляется;

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу, а также посредством комплексного запроса не предусмотрена.

2.16.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом»;

в пункте 2.17 слова «особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах и» исключить;

пункт 2.17.1 признать утратившим силу;

пункт 2.17.2 изложить в следующей редакции:

«2.17.2. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется»;

в разделе 3 «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме»;

абзацы восьмой – двенадцатый изложить в следующей редакции:

«Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено»;

Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления»;

абзацы тринадцатый – семнадцатый признать утратившими силу;

раздел 5 «Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц» изложить в следующей редакции:

**«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

5.1. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра и их должностных лиц являются Заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба), рассматривается государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центром, министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) директору государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра (лицу, исполняющему его обязанности) - на решение и (или) действия (бездействие) работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей отнесены вопросы деятельности государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра – на решение или действия (бездействие) директора государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра (лица, исполняющего его обязанности);

3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области - на решение или действия (бездействие) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

5.3. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

5.4. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской

области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5.5. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале.»;

приложения № 1, 2, 4 к административному регламенту предоставления государственной услуги «Назначение членам семей погибших (умерших) военнослужащих и сотрудников некоторых федеральных органов исполнительной власти компенсационных выплат в связи с расходами по оплате жилых помещений, коммунальных и других видов услуг» признать утратившими силу.

26. Внести в приложение к постановлению министерства социальной защиты населения Рязанской области от 21.12.2011 № 81 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги «Осуществление выплаты социального пособия на погребение в случаях, если умерший не подлежал обязательному социальному страхованию на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством на день смерти и не являлся пенсионером, а также в случае рождения мертвого ребенка по истечении 154 дней беременности» (в редакции постановлений министерства социальной защиты населения Рязанской области от 29.01.2013 № 1, от 26.11.2014 № 70, от 15.05.2015 № 13, от 29.12.2015 № 30, от 06.06.2016 № 5, от 28.12.2017 № 26, постановлений министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 14.09.2018 № 39, от 24.12.2018 № 47) следующие изменения:

в разделе 1 «Общие положения»;

подраздел «Требования к порядку информирования о предоставлении Государственной услуги» изложить следующей редакцией:

**«Требования к порядку информирования
о предоставлении государственной услуги**

3. Порядок получения Заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации,

4. Информирование Заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее - Реестр государственных услуг), на информационных стендах в государственном казенном учреждении Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

5. При обращении Заявителя в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

6. Информирование Заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

При ответе на телефонные звонки работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

6.1. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» на основании письменного запроса Заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

6.2. При получении запроса в форме электронного документа работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

6.3. На официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент.

6.4. На информационных стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

6.5. На официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

6.6. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

6.7. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействия), принятые в ходе предоставления государственной услуги;

- информация, указанная в разделе 5 «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

6.8. Информация о месте нахождения и графиках работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, справочных телефонах структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в

том числе номере телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» получается Заявителями из информационных стендов государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на его официальном сайте, на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»»;

в разделе 2 «Стандарт предоставления государственной услуги»:

подраздел «Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги» изложить в следующей редакции:

«Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги»

13. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в Реестре государственных услуг и на Едином портале.»

абзац второй пункта 15 изложить в следующей редакции:

«Заявителю предоставляется возможность распечатки бланка заявления, размещенного на Едином портале, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»»;

пункт 38 признать утратившим силу;

дополнить подразделом следующего содержания:

«Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или)

муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

38. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» - не более 1 раза;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» при предоставлении государственной услуги – не более 15 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг государственная услуга не предоставляется.

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу, а также посредством комплексного запроса не предусмотрена.

38.1. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом.;

в подразделе «Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в МФЦ и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме»;

слова «особенности предоставления государственной услуги в МФЦ и» исключить;

пункт 39 изложить в следующей редакции:

«39. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется.

Обеспечение возможности подачи заявления в электронной форме посредством информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе с использованием Единого портала осуществляется после перевода государственной услуги в электронный вид в порядке, установленном действующим законодательством.»;

в разделе 3 «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения,

в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг»;

в наименовании слова «, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг» исключить;

пункт 42 изложить в следующей редакции:

«42. Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.

Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.»

пункты 43 - 47 признать утратившими силу;

раздел 5 «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего Государственную услугу, а также должностных лиц» изложить в следующей редакции:

**«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

79. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области

«Управление социальной защиты населения Рязанской области» и его должностных лиц являются Заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

80. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее - жалоба), рассматривается государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) директору государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» (лицу, исполняющему его обязанности) – на решение и (или) действия (бездействие) работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей отнесены вопросы деятельности государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» – на решение или действия (бездействие) директора государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» (лица, исполняющего его обязанности);

3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области – на решение или действия (бездействие) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

81. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

82. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

83. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале.»,

приложения № 1, 2, 4 к административному регламенту предоставления государственной услуги «Осуществление выплаты социального пособия на погребение в случаях, если умерший не подлежал обязательному социальному страхованию на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством на день смерти не являлся пенсионером, а также в случае рождения мертвого ребенка по истечении 154 дней беременности» признать утратившими силу.

27. Внести в приложение к постановлению министерства социальной защиты населения Рязанской области от 20.12.2011 № 76 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги «Назначение ежемесячной компенсационной выплаты нетрудоустроенным женщинам, имеющим детей в возрасте до 3-х лет, уволенным в связи с ликвидацией организаций» (в редакции постановлений министерства социальной защиты населения Рязанской области от 09.08.2012 № 40, от 29.01.2013 № 1, от 30.12.2013 № 38, от 15.05.2015 № 13, от 29.12.2015 № 30, от 06.06.2016 № 5, от 28.12.2017 № 26, постановлений министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 14.09.2018 № 39, от 24.12.2018 № 47) следующие изменения:

в разделе 1 «Общие положения»;

пункты 1.3.1 - 1.3.6.1 изложить следующей редакцией:

«1.3.1. Порядок получения Заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

Информирование Заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в

информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее – Реестр государственных услуг), на информационных стендах в государственном казенном учреждении Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

1.3.2. При обращении Заявителя в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.3. Информирование Заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

При ответе на телефонные звонки работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять

все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.4. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» на основании письменного запроса Заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

1.3.5. При получении запроса в форме электронного документа работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.3.6. На официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра;
- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- настоящий административный регламент.

1.3.7. На информационных стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

1.3.8. На официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственных услуг;

- настоящий административный регламент;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.9. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения

Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

1.3.10. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;

- информация, указанная в разделе 5 «(судебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц)» настоящего административного регламента.

1.3.11. Информация о месте нахождения и графиках работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра, справочных телефонах структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номере телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и

социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области». Центра подается Заявителями из информационных стендов государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на его официальном сайте, на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»»;

пункты 1.3.6.2 - 1.3.6.4 признать утратившими силу;

в разделе 2 «Стандарт предоставления государственной услуги»:

пункт 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в Реестре государственных услуг и на Едином портале»;

абзац третий пункта 2.6.2 изложить в следующей редакции:

«Заявителю (Представителю Заявителя) предоставляется возможность распечатки бланка заявления, размещенного на Едином портале, официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»»;

пункт 2.16 изложить в следующей редакции:

«2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

2.16.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» - не более 1 раза;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» при предоставлении государственной услуги – не более 15 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг государственная услуга не предоставляется.

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу, а также посредством комплексного запроса не предусмотрена.

2.16.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом.»;

в пункте 2.17 слова «особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах и» исключить;

пункт 2.17.1 признать утратившим силу;

пункт 2.17.2 изложить в следующей редакции:

«2.17.2. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется.»;

в разделе 3 «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме:

абзацы девятый – тринадцатый изложить в следующей редакции:

«Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.

Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской

области», выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.»

абзацы четырнадцатый - восемнадцатый признать утратившими силу;

раздел 5 «Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц» изложить в следующей редакции:

**«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

5.1. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» и его должностных лиц являются Заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба), рассматривается государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) директору государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» (лицу, исполняющему его обязанности) – на решение и (или) действия (бездействие) работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей отнесены вопросы деятельности государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» – на решение или действия (бездействие) директора государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» (лица, исполняющего его обязанности);

3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области – на решение или действия (бездействие) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

5.3. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

– посредством размещения информации на стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на Едином портале;

– с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

5.4. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

– Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

– постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

– постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5.5. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале.»

приложения № 1 – 3 к Административному регламенту предоставления государственной услуги «Назначение ежемесячной компенсационной выплаты нетрудоустроенным женщинам, имеющим детей в возрасте до 3-х лет, уволенным в связи с ликвидацией организаций» признать утратившими силу.

28. Внести в приложение к постановлению министерства социальной защиты населения Рязанской области от 19.12.2011 № 69 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги «Оказание адресной материальной помощи в виде предоставления разовых бесплатных талонов на горячее питание» (в редакции постановлений министерства социальной защиты населения Рязанской области от 20.07.2012 № 27, от 29.01.2013 № 1, от 30.05.2014 № 35, от 15.05.2015 № 13, от 29.12.2015 № 30, от 06.06.2016 № 5, от 28.12.2017 № 26, постановлений министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 14.09.2018 № 39, от 24.12.2018 № 47) следующие изменения:

в разделе 1 «Общие положения»:

пункты 1.3.1 – 1.3.6.1 изложить в следующей редакции:

«1.3.1. Порядок получения Заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

1.3.2. Информирование Заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее – Реестр государственных услуг), на информационных стендах в государственном казенном учреждении Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

1.3.3. При обращении Заявителя в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;

- о сроках предоставления государственной услуги;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;

- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.4. Информирование Заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

При ответе на телефонные звонки работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.5. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» на основании письменного запроса Заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

1.3.6. При получении запроса в форме электронного документа работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.3.7. На официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент.

1.3.8. На информационных стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

1.3.9. На официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской

области» в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.10. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

1.3.11. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты

населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;

- информация, указанная в разделе V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

1.3.12. Информация о месте нахождения и графиках работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, справочных телефонах структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номере телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» получается Заявителями из информационных стендов государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на его официальном сайте, на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

подпункты 1.3.6.2 - 1.3.6.4 признать утратившими силу;

в разделе 2 «Стандарт предоставления государственной услуги»;

пункт 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты

населения Рязанской области», в Реестре государственных услуг и на Едином портале»;

абзац третий пункта 2.6.2 изложить в следующей редакции:

«Заявителю предоставляется возможность распечатки бланка заявления, размещенного на Едином портале, официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

пункт 2.16 изложить в следующей редакции:

«2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

2.16.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» - не более 1 раза;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» при предоставлении государственной услуги – не более 15 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг государственная услуга не предоставляется.

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу, а также посредством комплексного запроса не предусмотрена.

2.16.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников государственного казенного учреждения Рязанской области

«Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом»;

в пункте 2.17 слова «особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах и» исключить;

пункт 2.17.1 признать утратившим силу;

в разделе 3 «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах»;

в наименовании слова «, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах» исключить;

в пункте 3.1:

абзацы седьмой – одиннадцатый изложить в следующей редакции:

«Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.

Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления»;

абзацы восьмой – двадцатый признать утратившими силу;

раздел 5 «Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц» изложить в следующей редакции:

**«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

5.1. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» и его должностных лиц являются Заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба), рассматривается государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) директору государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» (лицу, исполняющему его обязанности) – на решение и (или) действия (бездействие) работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей отнесены вопросы деятельности государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» – на решение или действия (бездействие) директора государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» (лица, исполняющего его обязанности);

3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области – на решение или действия (бездействие) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

5.3. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

5.4. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5.5. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале.:

приложения № 1, 2, 5 к административному регламенту министерства предоставления государственной услуги «Оказание адресной материальной помощи в виде предоставления разовых бесплатных талонов на горячее питание» признать утратившими силу.

29. Внести в приложение к постановлению министерства социальной защиты населения Рязанской области Постановление от 20.12.2011 № 72 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги «Выдача удостоверений «Ветеран Великой Отечественной войны» (в редакции постановлений министерства социальной защиты населения Рязанской области от 26.07.2012 № 38, от 29.01.2013 № 1, от 19.06.2014 № 40, от 15.05.2015 № 13, от 21.09.2015 № 20, от 29.12.2015 № 30, от 06.06.2016 № 5, от 28.12.2017 № 26, постановлений министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 14.09.2018 № 39, от 24.12.2018 № 47) следующие изменения:

в разделе I «Общие положения»:

пункты 1.3.1 – 1.3.6.1 изложить в следующей редакции:

«1.3.1 Порядок получения Заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

Информирование Заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее – Реестр государственных услуг), на информационных стендах в государственном казенном учреждении Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ);

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

1.3.2. При обращении Заявителя в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.3. Информирование Заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

При ответе на телефонные звонки работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.4. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» на основании письменного запроса Заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

1.3.5. При получении запроса в форме электронного документа работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.3.6. На официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент.

1.3.7. На информационных стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

1.3.8. На официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.9. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

1.3.10. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;

- информация, указанная в разделе 5 «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

1.3.11. Информация о месте нахождения и графиках работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ, справочных телефонах структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номере телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» получается Заявителями из информационных стендов государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на его официальном сайте, на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»»;

пункты 1.3.6.2 – 1.3.6.4 признать утратившими силу;

в разделе 2 «Стандарт предоставления государственной услуги»:

пункт 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в Реестре государственных услуг и на Едином портале»;

абзац третий пункта 2.6.2 изложить в следующей редакции:

«Заявителю предоставляется возможность распечатки бланка заявления, размещенного на Едином портале, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

пункт 2.16 изложить в следующей редакции:

«2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и

муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

2.16.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» – не более 2 раз;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками Управления – не более 15 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в МФЦ организовано информирование по вопросам предоставления государственной услуги, прием заявлений о предоставлении государственной услуги и выдача Заявителю результата предоставления государственной услуги.

При обращении Заявителя с заявлением о предоставлении государственной услуги в МФЦ посредством комплексного запроса, предоставление государственных услуг, указанных в комплексном запросе, организуется МФЦ путем составления заявления о предоставлении государственной услуги в соответствии с пунктом 6.9 настоящего административного регламента.

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу не предусмотрена;

2.16.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом.»;

в пункте 2.17 слова «особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах и» исключить;

пункт 2.17.1 признать утратившим силу;

пункт 2.17.2 изложить в следующей редакции:

«2.17.2. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется.»;

в разделе 3 «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах»:

в наименовании слова «, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах» исключить;

абзацы седьмой – одиннадцатый изложить в следующей редакции:

«Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.

Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.»

абзац двенадцатый признать утратившим силу;

абзац шестой пункта 3.1 признать утратившим силу;

абзацы двенадцатый – четырнадцатый пункта 3.4 признать утратившими силу;

в пункте 3.5:

в абзаце третьем слова «либо МФЦ» исключить;

абзац тринадцатый признать утратившим силу;

раздел 5 «Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц» изложить в следующей редакции:

«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования

**решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

5.1. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» и его должностных лиц являются Заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба), рассматривается государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) директору государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» (лицу, исполняющему его обязанности) – на решение и (или) действия (бездействие) работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей отнесены вопросы деятельности государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» – на решение или действия (бездействие) директора государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» (лица, исполняющего его обязанности);

3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области – на решение или действия (бездействие) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

5.3. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте государственного казенного учреждения

Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

5.4. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5.5. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале.»;

дополнить разделом 6 следующего содержания:

«6. Особенности выполнения административных процедур (действий) в МФЦ

6.1. Получение Заявителем государственной услуги в МФЦ осуществляется в соответствии с соглашением, заключенным между МФЦ и министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области.

6.2. В МФЦ осуществляются следующие административные процедуры:

а) информирование и консультирование Заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ;

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

в) направление заявления о предоставлении государственной услуги и необходимых документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

г) выдача заявителю результата предоставления государственной услуги.

Административная процедура «Информирование и консультирование Заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ»

6.3. Основанием для начала административной процедуры является обращение Заявителя за консультацией (лично либо посредством телефонной связи) по вопросу порядка предоставления государственной услуги в МФЦ.

6.4. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием граждан, разъясняет порядок предоставления государственной услуги, в том числе о перечне необходимых для ее предоставления документов, порядке и сроках передачи документов МФЦ в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», сроках рассмотрения документов, принятия решения и уведомления о нем Заявителя.

6.5. Результатом административной процедуры является получение Заявителем консультации о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ.

6.6. Критерии принятия решения отсутствуют.

6.7. Способ фиксации результата административной процедуры не предусмотрен.

Административная процедура «Прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги и необходимых документов»

6.8. Заявление со всеми необходимыми документами подается через МФЦ в порядке, установленном Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376.

6.9. Основанием для начала административной процедуры является обращение Заявителя в МФЦ с заявлением о предоставлении государственной услуги с приложением документов, подлежащих представлению Заявителем, в том числе посредством комплексного запроса.

Заявление, составленное на основании комплексного запроса, должно быть подписано уполномоченным сотрудником МФЦ, скреплено печатью МФЦ.

Одновременно с комплексным запросом Заявитель подает в МФЦ сведения, документы и (или) информацию, необходимые для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, за исключением документов, на которые распространяется требование пункта 2 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, а также сведений, документов и (или) информации, которые у Заявителя отсутствуют и должны быть получены по результатам предоставления иных указанных в комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг.

6.10. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, при поступлении заявления и необходимых документов:

а) сверяет данные представленных документов с данными, указанными в заявлении;

б) проверяет комплектность документов, правильность оформления и содержание представленных документов, соответствие сведений, содержащихся в разных документах;

в) регистрирует заявление.

В случае подачи заявления о предоставлении государственной услуги через МФЦ датой приема заявления считается дата регистрации в МФЦ:

г) выдает Заявителю расписку-уведомление с указанием регистрационного номера и даты приема заявления.

6.11. При наличии оснований для отказа в приеме документов сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, разъясняет обратившемуся суть недостатков и отказывает в приеме документов.

6.12. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, передает зарегистрированное заявление и необходимые документы сотруднику МФЦ, ответственному за передачу документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

6.13. Результатом административной процедуры является прием (регистрация) заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов либо отказ в их приеме (регистрации).

6.14. Критерием принятия решения является наличие, либо отсутствие оснований для отказа в приеме документов.

6.15. Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация заявления и необходимых документов и выдача расписки-уведомления.

Административная процедура «Направление заявления о предоставлении государственной услуги и необходимых документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»

6.16. Основанием для начала административной процедуры является прием (регистрация) заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов, в том числе посредством комплексного запроса.

6.17. Сотрудник МФЦ, ответственный за передачу документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», обеспечивает передачу в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых документов в соответствии Соглашением о взаимодействии с МФЦ, в порядке

и сроки, которые установлены этим соглашением, но не позднее двух рабочих дней, следующих за днем регистрации заявления.

Заявления, составленные на основании комплексного запроса, а также документы, необходимые для предоставления государственной услуги, направляются в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» с приложением заверенной МФЦ копии комплексного запроса.

6.18. Результатом административной процедуры является поступление в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов.

6.19. Критерии принятия решения отсутствуют.

6.20. Способом фиксации выполнения административной процедуры является регистрация государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов в журнале входящей документации не позднее 2 рабочих дней, следующих за днем их поступления из МФЦ.

Административная процедура «Выдача Заявителю результата предоставления государственной услуги»

6.21. Основанием для начала административной процедуры является поступление из государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в МФЦ удостоверения «Ветеран Великой Отечественной войны» (дубликата удостоверения «Ветеран Великой Отечественной войны»).

6.22. Сотрудник МФЦ, ответственный за выдачу Заявителю результата предоставления государственной услуги, посредством телефонной или почтовой связи информирует Заявителя о готовности выдать ему удостоверение «Ветеран Великой Отечественной войны» (дубликат удостоверения «Ветеран Великой Отечественной войны»).

6.23. При обращении Заявителя в МФЦ, сотрудник МФЦ, ответственный за выдачу Заявителю результата предоставления государственной услуги, осуществляет выдачу Заявителю удостоверения «Ветеран Великой Отечественной войны» (дубликата удостоверения «Ветеран Великой Отечественной войны») под роспись в специальном журнале.

6.24. Результатом административной процедуры является выдача Заявителю удостоверения «Ветеран Великой Отечественной войны» (дубликата удостоверения «Ветеран Великой Отечественной войны»).

6.25. Критерии принятия решения отсутствуют.

6.26. Способом фиксации выполнения административной процедуры является регистрация удостоверения «Ветеран Великой Отечественной войны»

(дубликата удостоверения «Ветеран Великой Отечественной войны») в специальном журнале.»;

приложения № 1 – 4 к административному регламенту предоставления государственной услуги «Выдача удостоверений «Ветеран Великой Отечественной войны» признать утратившими силу.

30. Внести в приложение к постановлению министерства социальной защиты населения Рязанской области от 20.12.2011 № 74 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги «Оформление, выдача и учет удостоверений о праве на меры социальной поддержки, установленные для бывших несовершеннолетних узников концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны» (в редакции постановлений министерства социальной защиты населения Рязанской области от 26.07.2012 № 38, от 29.01.2013 № 1, от 12.05.2014 № 30, от 10.04.2015 № 11, от 15.05.2015 № 13, от 29.12.2015 № 30, от 06.06.2016 № 5, от 28.12.2017 № 26, постановлений министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 14.09.2018 № 39, от 24.12.2018 № 47) следующие изменения:

в разделе 1 «Общие положения»:

пункты 1.3.1 – 1.3.6.1 изложить в следующей редакции:

«1.3.1 Порядок получения Заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

Информирование Заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее – Реестр государственных услуг), на информационных стендах в государственном казенном учреждении Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ);

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

1.3.2. При обращении Заявителя в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействия), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.3. Информирование Заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

При ответе на телефонные звонки работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.4. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» на основании письменного запроса Заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

1.3.5. При получении запроса в форме электронного документа работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» готовится

подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.3.6. На официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент.

1.3.7. На информационных стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

1.3.8. На официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.9. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

1.3.10. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;

- информация, указанная в разделе 5 «(Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

1.3.11. Информация о месте нахождения и графиках работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ, справочных телефонах структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номере телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» получается Заявителями из информационных стендов государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на его официальном сайте, на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»»;

пункты 1.3.6.2 – 1.3.6.4 признать утратившими силу;

в разделе 2 «Стандарт предоставления государственной услуги»;

пункт 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в Реестре государственных услуг и на Едином портале.»;

абзац третий пункта 2.6.2 изложить в следующей редакции:

«Заявителю предоставляется возможность распечатки бланка заявления, размещенного на Едином портале, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

пункт 2.16 изложить в следующей редакции:

«2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

2.16.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» – не более 2 раз;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками Управления – не более 15 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в МФЦ организовано информирование по вопросам предоставления государственной услуги, прием заявлений о предоставлении государственной услуги и выдача Заявителю результата предоставления государственной услуги.

1 При обращении Заявителя с заявлением о предоставлении государственной услуги в МФЦ посредством комплексного запроса, предоставление государственных услуг, указанных в комплексном запросе, организуется МФЦ путем составления заявления о предоставлении государственной услуги в соответствии с пунктом 6.9 настоящего административного регламента.

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу не предусмотрена;

2.16.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом»;

в пункте 2.17 слова «особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах и» исключить;

пункт 2.17.1 признать утратившим силу;

пункт 2.17.2 изложить в следующей редакции:

«2.17.2. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется»;

в разделе 3 «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме»:

абзацы седьмой – одиннадцатый изложить в следующей редакции:

«Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.

Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления»;

абзац шестой пункта 3.1 признать утратившим силу;

абзацы двенадцатый – четырнадцатый пункта 3.4 признать утратившими силу;

абзац четырнадцатый пункта 3.5 признать утратившим силу;

раздел 5 «Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц» изложить в следующей редакции:

**«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

5.1. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» и его должностных лиц являются Заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба), рассматривается государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) директору государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» (лицу, исполняющему его обязанности) на решение и (или) действия (бездействие) работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей отнесены вопросы деятельности государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» – на решение или действия (бездействие) директора государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» (лица, исполняющего его обязанности);

3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области - на решение или действия (бездействие) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

5.3. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

5.4. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5.5. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале.»

дополнить разделом 6 следующего содержания:

«6. Особенности выполнения административных процедур (действий) в МФЦ

6.1. Получение Заявителем государственной услуги в МФЦ осуществляется в соответствии с соглашением, заключенным между МФЦ и министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области.

6.2. В МФЦ осуществляются следующие административные процедуры:

а) информирование и консультирование Заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ;

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

в) направление заявления о предоставлении государственной услуги и необходимых документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

г) выдача заявителю результата предоставления государственной услуги.

Административная процедура «Информирование и консультирование Заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ»

6.3. Основанием для начала административной процедуры является обращение Заявителя за консультацией (лично либо посредством телефонной связи) по вопросу порядка предоставления государственной услуги в МФЦ.

6.4. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием граждан, разъясняет порядок предоставления государственной услуги, в том числе о перечне необходимых для ее предоставления документов, порядке и сроках передачи документов МФЦ в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», сроках рассмотрения документов, принятия решения и уведомления о нем Заявителя.

6.5. Результатом административной процедуры является получение Заявителем консультации о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ.

6.6. Критерии принятия решения отсутствуют.

6.7. Способ фиксации результата административной процедуры не предусмотрен.

Административная процедура «Прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги и необходимых документов»

6.8. Заявление со всеми необходимыми документами подается через МФЦ в порядке, установленном Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376.

6.9. Основанием для начала административной процедуры является обращение Заявителя в МФЦ с заявлением о предоставлении государственной услуги с приложением документов, подлежащих представлению Заявителем, в том числе посредством комплексного запроса.

Заявление, составленное на основании комплексного запроса, должно быть подписано уполномоченным сотрудником МФЦ, скреплено печатью МФЦ.

Одновременно с комплексным запросом Заявитель подает в МФЦ сведения, документы и (или) информацию, необходимые для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, за исключением документов, на которые распространяется требование пункта 2 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, а также сведений, документов и (или) информации, которые у Заявителя отсутствуют и должны быть получены по результатам предоставления иных указанных в комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг.

6.10. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, при поступлении заявления и необходимых документов:

а) сверяет данные представленных документов с данными, указанными в заявлении;

б) проверяет комплектность документов, правильность оформления и содержание представленных документов, соответствие сведений, содержащихся в разных документах;

в) регистрирует заявление.

В случае подачи заявления о предоставлении государственной услуги через МФЦ датой приема заявления считается дата регистрации в МФЦ:

г) выдает Заявителю расписку-уведомление с указанием регистрационного номера и даты приема заявления.

6.11. При наличии оснований для отказа в приеме документов сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, разъясняет обратившемуся суть недостатков и отказывает в приеме документов.

6.12. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, передает зарегистрированное заявление и необходимые документы сотруднику МФЦ, ответственному за передачу документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

6.13. Результатом административной процедуры является прием (регистрация) заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов либо отказ в их приеме (регистрации).

6.14. Критерием принятия решения является наличие, либо отсутствие оснований для отказа в приеме документов.

6.15. Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация заявления и необходимых документов и выдача расписки-уведомления.

**Административная процедура «Направление заявления
о предоставлении государственной услуги и необходимых документов
в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление
социальной защиты населения Рязанской области»**

6.16. Основанием для начала административной процедуры является прием (регистрация) заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов, в том числе посредством комплексного запроса.

6.17. Сотрудник МФЦ, ответственный за передачу документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», обеспечивает передачу в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых документов в соответствии Соглашением о взаимодействии с МФЦ, в порядке и сроки, которые установлены этим соглашением, но не позднее двух рабочих дней, следующих за днем регистрации заявления.

Заявления, составленные на основании комплексного запроса, а также документы, необходимые для предоставления государственной услуги, направляются в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» с приложением заверенной МФЦ копии комплексного запроса.

6.18. Результатом административной процедуры является поступление в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов.

6.19. Критерии принятия решения отсутствуют.

6.20. Способом фиксации выполнения административной процедуры является регистрация государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов в журнале входящей документации не позднее 2 рабочих дней, следующих за днем их поступления из МФЦ.

**Административная процедура «Выдача Заявителю результата
предоставления государственной услуги»**

6.21. Основанием для начала административной процедуры является поступление из государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в МФЦ удостоверения (дубликата удостоверения).

6.22. Сотрудник МФЦ, ответственный за выдачу Заявителю результата предоставления государственной услуги, посредством телефонной или почтовой связи информирует Заявителя о готовности выдать ему удостоверение (дубликат удостоверения).

6.23. При обращении Заявителя в МФЦ, сотрудник МФЦ, ответственный за выдачу Заявителю результата предоставления государственной услуги, осуществляет выдачу Заявителю удостоверения (дубликата удостоверения) под роспись в специальном журнале.

6.24. Результатом административной процедуры является выдача Заявителю удостоверения (дубликата удостоверения).

6.25. Критерии принятия решения отсутствуют.

6.26. Способом фиксации выполнения административной процедуры является регистрация удостоверения (дубликата удостоверения) в специальном журнале.»;

приложения № 1 – 3, 5 к административному регламенту предоставления государственной услуги «Оформление, выдача и учет удостоверений о праве на меры социальной поддержки, установленные для бывших несовершеннолетних узников концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны» признать утратившими силу.

31. Внести в приложение к постановлению министерства социальной защиты населения Рязанской области от 21.12.2011 № 78 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги «Назначение и выплата ежемесячного пособия беременной женщине» (в редакции постановлений министерства социальной защиты населения Рязанской области от 09.08.2012 № 40, от 29.01.2013 № 1, от 19.12.2014 № 76, от 10.04.2015 № 11, от 15.05.2015 № 13, от 29.12.2015 № 30, от 06.06.2016 № 5, от 28.12.2017 № 26, постановлений министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 14.09.2018 № 39, от 24.12.2018 № 47) следующие изменения:

в разделе 1 «Общие положения»:

пункты 1.3.1 – 1.3.6.1 изложить в следующей редакции:

«1.3.1 Порядок получения Заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

Информирование Заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных

услуг (функций)» (далее – Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее – Реестр государственных услуг), на информационных стендах в государственном казенном учреждении Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ);

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

1.3.2. При обращении Заявителя в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.3. Информирование Заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

При ответе на телефонные звонки работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.4. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» на основании письменного запроса Заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

1.3.5. При получении запроса в форме электронного документа работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.3.6. На официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, государственного казенного учреждения Рязанской области «Центр социальных выплат Рязанской области» (далее – Центр), МФЦ;
- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- настоящий административный регламент.

1.3.7. На информационных стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра. МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без направлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

1.3.8. На официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра. МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.9. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения

Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

1.3.10. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействия), принятые в ходе предоставления государственной услуги;

- информация, указанная в разделе 5 «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

1.3.11. Информация о месте нахождения и графиках работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра, МФЦ, справочных телефонах структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номере телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и

социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра получается Заявителями из информационных стендов государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на его официальном сайте, на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»»;

пункты 1.3.6.2 – 1.3.6.4 признать утратившими силу;

в разделе 2 «Стандарт предоставления государственной услуги»:

пункт 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в Реестре государственных услуг и на Едином портале»;

в абзаце втором пункта 2.6.2 слова «в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», в региональной информационной системе «Портал Государственных услуг Рязанской области» заменить словами «на Едином портале»;

пункт 2.16 изложить в следующей редакции:

«2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

2.16.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» – не более 1 раза;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками Управления не более 15 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в МФЦ организовано информирование по вопросам предоставления государственной услуги и прием заявлений о предоставлении государственной услуги.

При этом непосредственное предоставление государственной услуги осуществляется государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» и его структурными подразделениями.

При обращении Заявителя с заявлением о предоставлении государственной услуги в МФЦ посредством комплексного запроса, предоставление государственных услуг, указанных в комплексном запросе, организуется МФЦ путем составления заявления о предоставлении государственной услуги в соответствии с пунктом 6.9 настоящего административного регламента.

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу не предусмотрена;

2.16.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом.»;

в пункте 2.17 слова «особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах и» исключить;

пункт 2.17.1 признать утратившим силу;

пункт 2.17.2 изложить в следующей редакции:

«2.17.2. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется.»;

в разделе 3 «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах»;

в наименовании слова «... а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах» исключить;

абзацы девятый - тринадцатый изложить в следующей редакции:

«Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.

Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.»;

абзацы четырнадцатый – семнадцатый признать утратившими силу;

в абзаце третьем пункта 3.1 слова «непосредственно, либо через МФЦ, в том числе с помощью автоматизированной информационной системы «АИС МФЦ» исключить;

в абзаце тридцать первом слова «в том числе посредством МФЦ,» исключить;

абзацы тридцать восьмой, тридцать девятый признать утратившими силу;

раздел 5 «Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц» изложить в следующей редакции:

**«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

5.1. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области

«Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра и их должностных лиц являются Заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба), рассматривается государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центром, министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) директору государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра (лицу, исполняющему его обязанности) – на решение и (или) действия (бездействие) работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей отнесены вопросы деятельности государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра – на решение или действия (бездействие) директора государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра (лица, исполняющего его обязанности);

3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области - на решение или действия (бездействие) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

5.3. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

5.4. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5.5. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале. »;

дополнить разделом 6 следующего содержания:

«6. Особенности выполнения административных процедур (действий) в МФЦ

6.1. Получение Заявителем государственной услуги в МФЦ осуществляется в соответствии с соглашением, заключенным между МФЦ и министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области.

6.2. В МФЦ осуществляются следующие административные процедуры:

а) информирование и консультирование Заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ;

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

в) направление заявления о предоставлении государственной услуги и необходимых документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

Административная процедура «Информирование и консультирование Заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ»

6.3. Основанием для начала административной процедуры является обращение Заявителя (лично либо посредством телефонной связи) за консультацией по вопросу порядка предоставления государственной услуги в МФЦ.

6.4. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием граждан, разъясняет порядок предоставления государственной услуги, в том числе о перечне

необходимых для ее предоставления документов, порядке и сроках передачи документов МФЦ в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», сроках рассмотрения документов, принятия решения и уведомления о нем Заявителя.

6.5. Результатом административной процедуры является получение Заявителем консультации о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ.

6.6. Критерии принятия решения отсутствуют.

6.7. Способ фиксации результата административной процедуры не предусмотрен.

Административная процедура «Прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги и необходимых документов»

6.8. Заявление со всеми необходимыми документами подается через МФЦ в порядке, установленном Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376.

6.9. Основанием для начала административной процедуры является обращение Заявителя в МФЦ с заявлением о предоставлении государственной услуги с приложением документов, подлежащих представлению Заявителем, в том числе посредством комплексного запроса.

Заявление, составленное на основании комплексного запроса, должно быть подписано уполномоченным сотрудником МФЦ, скреплено печатью МФЦ.

Одновременно с комплексным запросом Заявитель подает в МФЦ сведения, документы и (или) информацию, необходимые для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, за исключением документов, на которые распространяется требование пункта 2 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, а также сведений, документов и (или) информации, которые у Заявителя отсутствуют и должны быть получены по результатам предоставления иных указанных в комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг.

6.10. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, при поступлении заявления и необходимых документов:

а) сверяет данные представленных документов с данными, указанными в заявлении;

б) проверяет комплектность документов, правильность оформления и содержание представленных документов, соответствие сведений, содержащихся в разных документах;

в) регистрирует заявление.

В случае подачи заявления о предоставлении государственной услуги через МФЦ датой приема заявления считается дата регистрации в МФЦ;

г) выдает Заявителю расписку-уведомление с указанием регистрационного номера и даты приема заявления.

6.11. При наличии оснований для отказа в приеме документов сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, разъясняет обратившемуся суть недостатков и отказывает в приеме документов.

6.12. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, передает зарегистрированное заявление и необходимые документы сотруднику МФЦ, ответственному за передачу документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

6.13. Результатом административной процедуры является прием (регистрация) заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов либо отказ в их приеме (регистрации).

6.14. Критерием принятия решения является наличие, либо отсутствие оснований для отказа в приеме документов.

6.15. Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация заявления и необходимых документов и выдача расписки-уведомления.

**Административная процедура «Направление заявления
о предоставлении государственной услуги и необходимых документов
в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление
социальной защиты населения Рязанской области»**

6.16. Основанием для начала административной процедуры является прием (регистрация) заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов, в том числе посредством комплексного запроса.

6.17. Сотрудник МФЦ, ответственный за передачу документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», обеспечивает передачу в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых документов в соответствии Соглашением о взаимодействии с МФЦ, в порядке и сроки, которые установлены этим соглашением, но не позднее двух рабочих дней, следующих за днем регистрации заявления.

Заявления, составленные на основании комплексного запроса, а также документы, необходимые для предоставления государственной услуги, направляются в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» с приложением заверенной МФЦ копии комплексного запроса.

6.18. Результатом административной процедуры является поступление в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов.

6.19. Критерии принятия решения отсутствуют.

6.20. Способом фиксации выполнения административной процедуры является регистрация государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов в журнале входящей документации не позднее 2 рабочих дней, следующих за днем их поступления из МФЦ.».

приложения № 1 - 3, 7 к административному регламенту предоставления государственной услуги «Назначение и выплата ежемесячного пособия беременной женщине» признать утратившими силу.

32. Внести в приложение к постановлению министерства социальной защиты населения Рязанской области от 01.11.2011 № 58 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Назначение и выплата ежемесячного пособия гражданам, достигшим соответствующего пенсионного возраста, которым не назначена страховая пенсия» (в редакции постановлений министерства социальной защиты населения Рязанской области от 29.01.2013 № 1, от 30.05.2014 № 34, от 15.05.2015 № 13, от 29.12.2015 № 30, от 06.06.2016 № 5, от 28.12.2017 № 26, постановлений министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 14.09.2018 № 39, от 12.10.2018 № 41 (ред. от 24.12.2018), от 24.12.2018 № 47) следующие изменения:

в разделе 1 «Общие положения»:

пункты 1.3.1 - 1.3.6.1 изложить следующей редакцией:

«1.3.1. Порядок получения Заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

Информирование Заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее – Реестр государственных услуг), на информационных стендах в государственном казенном учреждении Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

1.3.2. При обращении Заявителя в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.3. Информирование Заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

При ответе на телефонные звонки работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.4. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется работниками государственного казенного

учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» на основании письменного запроса Заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

1.3.5. При получении запроса в форме электронного документа работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.3.6. На официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, государственного казенного учреждения Рязанской области «Центр социальных выплат Рязанской области» (далее - Центр);

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент.

1.3.7. На информационных стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

1.3.8. На официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственных услуг;

- настоящий административный регламент;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.9. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного

учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

1.3.10. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;

- информация, указанная в разделе 5 «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

1.3.11. Информация о месте нахождения и графиках работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра, справочных телефонах структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номере телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра получается Заявителями из информационных стендов государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на его официальном сайте, на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления

письменного обращения в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»»;

пункты 1.3.6.2 - 1.3.6.4 признать утратившими силу;

в разделе 2 «Стандарт предоставления государственной услуги»:

пункт 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в Реестре государственных услуг и на Едином портале»;

абзац третий пункта 2.6.2 изложить в следующей редакции:

«Заявителю предоставляется возможность распечатки бланка заявления, размещенного на Едином портале, официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»»;

пункт 2.16 изложить в следующей редакции:

«2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

2.16.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» - не более 1 раза;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» при предоставлении государственной услуги – не более 15 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг государственная услуга не предоставляется.

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу, а также посредством комплексного запроса не предусмотрена.

2.16.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом»;

в пункте 2.17 слова «особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах и» исключить;

пункт 2.17.1 признать утратившим силу;

пункт 2.17.2 изложить в следующей редакции:

«2.17.2. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется»;

в разделе 3 «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах»;

в наименовании слова «, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах» исключить;

абзацы одиннадцатый – пятнадцатый изложить в следующей редакции:

«Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.

Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник

государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.»;

абзацы шестнадцатый – двадцать третий признать утратившими силу;

раздел 5 «Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц» изложить в следующей редакции:

**«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

5.1. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра и их должностных лиц являются Заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба), рассматривается государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центром, министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) директору государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра (лицу, исполняющему его обязанности) – на решение и (или) действия (бездействие) работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей отнесены вопросы деятельности государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра на решение или действия (бездействия) директора государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра (лица, исполняющего его обязанности);

3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области - на решение или действия (бездействия) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

5.3. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

5.4. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5.5. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале.»

приложения № 1, 2, 4 к Административному регламенту предоставления государственной услуги «Назначение и выплата ежемесячного пособия гражданам, достигшим соответствующего пенсионного возраста, которым не назначена страховая пенсия» признать утратившими силу.

33. Внести в приложение к постановлению министерства социальной защиты населения Рязанской области от 03.11.2011 № 64 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Компенсация стоимости путевок в детские санатории и санаторные оздоровительные лагеря круглогодичного действия Российской Федерации» (в редакции постановлений министерства социальной защиты населения Рязанской области от 20.07.2012 № 26, от 29.01.2013 № 1, от 03.12.2014 № 73, от 15.05.2015 № 13, от 29.12.2015 № 30, от 06.06.2016 № 5, от 28.12.2017 № 26, постановлений министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 14.09.2018 № 39, от 24.12.2018 № 47) следующие изменения:

в разделе 1 «Общие положения»:

пункты 1.3.1 – 1.3.6.1 изложить в следующей редакции:

«1.3.1. Порядок получения Заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

1.3.2. Информирование Заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее – Реестр государственных услуг), на информационных стендах в государственном казенном учреждении Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

1.3.3. При обращении Заявителя в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.4. Информирование Заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

При ответе на телефонные звонки работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.5. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» на основании письменного запроса Заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

1.3.6. При получении запроса в форме электронного документа работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.3.7. На официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения

Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент.

1.3.8. На информационных стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

1.3.9. На официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения

Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.10. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

1.3.11. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного

учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;

- информация, указанная в разделе V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

1.3.12. Информация о месте нахождения и графиках работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, справочных телефонах структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номере телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» получается Заявителями из информационных стендов государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на его официальном сайте, на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»»;

подпункты 1.3.6.2 - 1.3.6.4 признать утратившими силу;

в разделе 2 «Стандарт предоставления государственной услуги»:

пункт 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в Реестре государственных услуг и на Едином портале.»;

абзац третий пункта 2.6.2 изложить в следующей редакции:

«Заявителю (Представителю Заявителя) предоставляется возможность распечатки бланка заявления, размещенного на Едином портале, официальном

сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

пункт 2.16 изложить в следующей редакции:

«2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

2.17.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» – не более 1 раза;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» при предоставлении государственной услуги – не более 15 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг государственная услуга не предоставляется.

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу, а также посредством комплексного запроса не предусмотрена.

2.16.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом.»;

в пункте 2.17 слова «особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах и» исключить;

пункт 2.17.1 признать утратившим силу;

пункт 2.17.2 изложить в следующей редакции:

«2.17.2. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется.»;

в разделе 3 «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме»:

пункт 3.1 дополнить абзацами следующего содержания:

«Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.

Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.»;

раздел 5 «Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц» изложить в следующей редакции:

**«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

5.1. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» и его должностных лиц являются Заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба), рассматривается государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) директору государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» (лицу, исполняющему его обязанности) – на решение и (или) действия (бездействие) работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей отнесены вопросы деятельности государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» на решение или действия (бездействие) директора государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» (лица, исполняющего его обязанности);

3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области – на решение или действия (бездействие) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

5.3. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

5.4. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5.5. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале.:

приложения № 1 – 3 к административному регламенту министерства предоставления государственной услуги «Компенсация стоимости путевок в детские санатории и санаторные оздоровительные лагеря круглогодичного действия Российской Федерации» признать утратившими силу.

34. Внести в приложение к постановлению министерства социальной защиты населения Рязанской области от 03.11.2011 № 62 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги «Определение размера и выплата пенсии за выслугу лет лицам, замещавшим государственные должности Рязанской области, а также лицам, замещавшим должности государственной гражданской службы Рязанской области» (в редакции постановлений министерства социальной защиты населения Рязанской области от 23.07.2012 № 32, от 29.01.2013 № 1, от 13.12.2013 № 34, от 15.05.2015 № 13, от 29.12.2015 № 30, от 06.06.2016 № 5, от 28.12.2017 № 26, постановлений министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 14.09.2018 № 39, от 24.12.2018 № 47) следующие изменения:

в разделе 1 «Общие положения»;

пункты 1.3.1 - 1.3.6.1 изложить следующей редакции:

«1.3.1. Порядок получения Заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

Информирование Заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте государственного

казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее – Реестр государственных услуг), на информационных стендах в государственном казенном учреждении Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

1.3.2. При обращении Заявителя в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.3. Информирование Заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

При ответе на телефонные звонки работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять

все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.4. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» на основании письменного запроса Заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

1.3.5. При получении запроса в форме электронного документа работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.3.6. На официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, государственного казенного учреждения Рязанской области «Центр социальных выплат Рязанской области» (далее – Центр);

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент.

1.3.7. На информационных стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;
- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра;
- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;
- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

1.3.8. На официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра;
- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственных услуг;
- настоящий административный регламент;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.9. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

1.3.10. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;

- информация, указанная в разделе 5 «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

1.3.11. Информация о месте нахождения и графиках работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра, справочных телефонах структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении

государственной услуги, в том числе номере телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра получают Заявители из информационных стендов государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на его официальном сайте, на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»»;

пункт 1.3.6.2 признать утратившим силу;

в разделе 2 «Стандарт предоставления государственной услуги»:

пункт 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в Реестре государственных услуг и на Едином портале.»;

в абзаце втором пункта 2.6.2 слова «в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг», информационной системе «Портал Государственных услуг Рязанской области» заменить словами «на Едином портале»;

пункт 2.16 изложить в следующей редакции:

«2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

2.16.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» - не более 1 раза;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» при предоставлении государственной услуги – не более 15 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг государственная услуга не предоставляется.

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу, а также посредством комплексного запроса не предусмотрена.

2.16.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом.;

в пункте 2.17 слова «особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах и» исключить;

пункт 2.17.1 признать утратившим силу;

в разделе 3 «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме;

абзацы восьмой – двенадцатый изложить в следующей редакции:

«Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.

Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.»;

абзац тринадцатый признать утратившим силу;

раздел 5 «Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц» изложить в следующей редакции:

**«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

5.1. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра и их должностных лиц являются Заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба), рассматривается государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центром, министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) директору государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра (лицу, исполняющему его обязанности) – на решение и (или) действия (бездействие)

работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей отнесены вопросы деятельности государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра – на решение или действия (бездействие) директора государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра (лица, исполняющего его обязанности);

3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области – на решение или действия (бездействие) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

5.3. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

5.4. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5.5. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале.»

приложения № 1, 5 к административному регламенту предоставления государственной услуги «Определение размера и выплата пенсии за выслугу лет лицам, замещавшим государственные должности Рязанской области, а

также лицам, замещавшим должности государственной гражданской службы Рязанской области» признать утратившими силу.

35. Внести в приложение к постановлению министерства социальной защиты населения Рязанской области от 01.11.2011 № 57 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Назначение ежемесячного пособия детям отдельных категорий военнослужащих и сотрудников некоторых федеральных органов исполнительной власти, погибших (умерших, объявленных умершими, признанных безвестно отсутствующими) при исполнении обязанностей военной службы (служебных обязанностей), и детям лиц, умерших вследствие военной травмы после увольнения с военной службы (службы в органах и учреждениях), пенсионное обеспечение которых осуществляется Пенсионным Фондом Российской Федерации» (в редакции постановлений министерства социальной защиты населения Рязанской области от 09.08.2012 № 40, от 29.01.2013 № 1, от 19.12.2014 № 76, от 10.04.2015 № 11, от 15.05.2015 № 13, от 29.12.2015 № 30, от 06.06.2016 № 5, от 28.12.2017 № 26, постановлений министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 14.09.2018 № 39, от 24.12.2018 № 47) следующие изменения:

в разделе 1 «Общие положения»:

пункты 1.3.1 – 1.3.6.1 изложить в следующей редакции:

«1.3.1 Порядок получения Заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

Информирование Заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее – Реестр государственных услуг), на информационных стендах в государственном казенном учреждении Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ);

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

1.3.2. При обращении Заявителя в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.3. Информирование Заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

При ответе на телефонные звонки работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.4. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» на основании письменного запроса Заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

1.3.5. При получении запроса в форме электронного документа работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.3.6. На официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, государственного казенного учреждения Рязанской области «Центр социальных выплат Рязанской области» (далее – Центр), МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент.

1.3.7. На информационных стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

1.3.8. На официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.9. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

1.3.10. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра, МФЦ;
- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- информация, указанная в разделе 5 «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

1.3.11. Информация о месте нахождения и графиках работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра, МФЦ, справочных телефонах структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номере телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра получается Заявителями из информационных стендов государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на его официальном сайте, на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»»;

пункты 1.3.6.2 – 1.3.6.4 признать утратившими силу;

в разделе 2 «Стандарт предоставления государственной услуги»:

пункт 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в Реестре государственных услуг и на Едином портале.»;

абзац третий пункта 2.6.2 изложить в следующей редакции:

«Заявителю предоставляется возможность распечатки бланка заявления, размещенного на Едином портале, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

пункт 2.16 изложить в следующей редакции:

«2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

2.16.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» – не более 1 раза;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками Управления – не более 15 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в МФЦ организовано информирование по вопросам предоставления государственной услуги и прием заявлений о предоставлении государственной услуги.

При этом непосредственное предоставление государственной услуги осуществляется государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» и его структурными подразделениями.

При обращении Заявителя с заявлением о предоставлении государственной услуги в МФЦ посредством комплексного запроса, предоставление государственных услуг, указанных в комплексном запросе, организуется МФЦ путем составления заявления о предоставлении государственной услуги в соответствии с пунктом 6.9 настоящего административного регламента.

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу не предусмотрена;

2.16.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом.;

в пункте 2.17 слова «особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах и» исключить;

пункт 2.17.1 признать утратившим силу;

пункт 2.17.2 изложить в следующей редакции:

«2.17.2. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется.»;

в разделе 3 «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах»:

в наименовании слова «, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах» исключить;

в пункте 3.1:

абзацы восьмой - двенадцатый изложить в следующей редакции:

«Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.

Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской

области», выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.»;

абзацы тринадцатый – шестнадцатый признать утратившими силу;
в пункте 3.1:

в абзаце третьем слова «непосредственно, либо через МФЦ, в том числе с помощью автоматизированной информационной системы «АИС МФЦ» исключить;

абзацы шестой, четырнадцатый, пятнадцатый признать утратившими силу;

раздел 5 «Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц» изложить в следующей редакции:

**«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

5.1. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра и их должностных лиц являются Заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба), рассматривается государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление

социальной защиты населения Рязанской области», Центром, министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) директору государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра (лицу, исполняющему его обязанности) – на решение и (или) действия (бездействие) работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей отнесены вопросы деятельности государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра – на решение или действия (бездействие) директора государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра (лица, исполняющего его обязанности);

3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области – на решение или действия (бездействие) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

5.3. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

5.4. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе,

обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5.5. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале»;

дополнить разделом 6 следующего содержания:

«6. Особенности выполнения административных процедур (действий) в МФЦ

6.1. Получение Заявителем государственной услуги в МФЦ осуществляется в соответствии с соглашением, заключенным между МФЦ и министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области.

6.2. В МФЦ осуществляются следующие административные процедуры:

а) информирование и консультирование Заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ;

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

в) направление заявления о предоставлении государственной услуги и необходимых документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

Административная процедура «Информирование и консультирование Заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ»

6.3. Основанием для начала административной процедуры является обращение Заявителя за консультацией (лично либо посредством телефонной связи) по вопросу порядка предоставления государственной услуги в МФЦ.

6.4. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием граждан, разъясняет порядок предоставления государственной услуги, в том числе о перечне необходимых для ее предоставления документов, порядке и сроках передачи документов МФЦ в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», сроках рассмотрения документов, принятия решения и уведомления о нем Заявителя.

6.5. Результатом административной процедуры является получение Заявителем консультации о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ.

6.6. Критерии принятия решения отсутствуют.

6.7. Способ фиксации результата административной процедуры не предусмотрен.

Административная процедура «Прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги

и необходимых документов»

6.8. Заявление со всеми необходимыми документами подается через МФЦ в порядке, установленном Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376.

6.9. Основанием для начала административной процедуры является обращение Заявителя в МФЦ с заявлением о предоставлении государственной услуги с приложением документов, подлежащих представлению Заявителем, в том числе посредством комплексного запроса.

Заявление, составленное на основании комплексного запроса, должно быть подписано уполномоченным сотрудником МФЦ, скреплено печатью МФЦ.

Одновременно с комплексным запросом Заявитель подает в МФЦ сведения, документы и (или) информацию, необходимые для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, за исключением документов, на которые распространяется требование пункта 2 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, а также сведений, документов и (или) информации, которые у Заявителя отсутствуют и должны быть получены по результатам предоставления иных указанных в комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг.

6.10. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, при поступлении заявления и необходимых документов:

а) сверяет данные представленных документов с данными, указанными в заявлении;

б) проверяет комплектность документов, правильность оформления и содержание представленных документов, соответствие сведений, содержащихся в разных документах;

в) регистрирует заявление.

В случае подачи заявления о предоставлении государственной услуги через МФЦ датой приема заявления считается дата регистрации в МФЦ;

г) выдает Заявителю расписку-уведомление с указанием регистрационного номера и даты приема заявления.

6.11. При наличии оснований для отказа в приеме документов сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, разъясняет обратившемуся суть недостатков и отказывает в приеме документов.

6.12. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, передает зарегистрированное заявление и необходимые документы сотруднику МФЦ, ответственному за передачу документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

6.13. Результатом административной процедуры является прием (регистрация) заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов либо отказ в их приеме (регистрации).

6.14. Критерием принятия решения является наличие, либо отсутствие оснований для отказа в приеме документов.

6.15. Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация заявления и необходимых документов и выдача расписки-уведомления.

**Административная процедура «Направление заявления
о предоставлении государственной услуги и необходимых документов
в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление
социальной защиты населения Рязанской области»**

6.16. Основанием для начала административной процедуры является прием (регистрация) заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов, в том числе посредством комплексного запроса.

6.17. Сотрудник МФЦ, ответственный за передачу документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», обеспечивает передачу в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых документов в соответствии Соглашением о взаимодействии с МФЦ, в порядке и сроки, которые установлены этим соглашением, но не позднее двух рабочих дней, следующих за днем регистрации заявления.

Заявления, составленные на основании комплексного запроса, а также документы, необходимые для предоставления государственной услуги, направляются в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» с приложением заверенной МФЦ копии комплексного запроса.

6.18. Результатом административной процедуры является поступление в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов.

6.19. Критерии принятия решения отсутствуют.

6.20. Способом фиксации выполнения административной процедуры является регистрация государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов в журнале входящей документации не позднее 2 рабочих дней, следующих за днем их поступления из МФЦ».

приложения № 1 - 3, 7 к административному регламенту предоставления государственной услуги «Назначение ежемесячного пособия детям отдельных категорий военнослужащих и сотрудников некоторых федеральных органов исполнительной власти, погибших (умерших, объявленных умершими, признанных безвестно отсутствующими) при исполнении обязанностей военной службы (служебных обязанностей), и детям лиц, умерших вследствие военной травмы после увольнения с военной службы (службы в органах и учреждениях), пенсионное обеспечение которых осуществляется Пенсионным Фондом Российской Федерации» признать утратившими силу.

36. Внести в приложение к постановлению министерства социальной защиты населения Рязанской области от 14.10.2011 № 50 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Оказание адресной материальной помощи в виде единовременной денежной выплаты гражданам (семьям), находящимся в трудной жизненной ситуации или в связи с чрезвычайными обстоятельствами» (в редакции постановлений министерства социальной защиты населения Рязанской области от 24.07.2012 № 36, от 29.01.2013 № 1, от 30.05.2014 № 35, от 20.11.2015 № 28, от 06.06.2016 № 5, от 28.12.2017 № 26, постановлений министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 14.09.2018 № 39, от 24.12.2018 № 47) следующие изменения:

в разделе 1 «Общие положения»:

пункты 1.3.1 – 1.3.6.1 изложить в следующей редакции:

«1.3.1. Порядок получения Заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

Информирование Заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее – Реестр государственных услуг), на информационных стендах в государственном казенном учреждении Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

1.3.2. При обращении Заявителя в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.3. Информирование Заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

При ответе на телефонные звонки работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.4. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» на основании письменного запроса Заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

1.3.5. При получении запроса в форме электронного документа работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.3.6. На официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;
- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- настоящий административный регламент.

1.3.7. На информационных стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;
- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;
- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

1.3.8. На официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.9. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

1.3.10. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;

- информация, указанная в разделе V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

1.3.11. Информация о месте нахождения и графиках работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, справочных телефонах структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номере телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» получается Заявителями из информационных стендов государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на его официальном сайте, на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»»;

подпункты 1.3.6.2 - 1.3.6.4 признать утратившими силу;

в разделе 2 «Стандарт предоставления государственной услуги»:

пункт 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в Реестре государственных услуг и на Едином портале.»;

абзац третий пункта 2.6.2 изложить в следующей редакции:

«Заявителю предоставляется возможность распечатки бланка заявления, размещенного на Едином портале, официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

пункт 2.16 изложить в следующей редакции:

«2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

2.16.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» - не более 1 раза;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» при предоставлении государственной услуги – не более 15 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг государственная услуга не предоставляется.

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу, а также посредством комплексного запроса не предусмотрена.

2.16.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом»;

в пункте 2.17 слова «особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах и» исключить;

пункт 2.17.1 признать утратившим силу;

пункт 2.17.2 изложить в следующей редакции:

«2.17.2. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется»;

в разделе 3 «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах»;

в наименовании слова «, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах» исключить;

в пункте 3.1:

абзацы девятый - тринадцатый изложить в следующей редакции:

«Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.

Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ,

осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.»;

пункт 3.8 признать утратившим силу;

раздел 5 «Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц» изложить в следующей редакции:

**«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

5.1. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» и его должностных лиц являются Заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба), рассматривается государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) директору государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» (лицу, исполняющему его обязанности) – на решение и (или) действия (бездействие) работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей

отнесены вопросы деятельности государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» – на решение или действия (бездействие) директора государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» (лица, исполняющего его обязанности);

3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области - на решение или действия (бездействие) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

5.3. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

5.4. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5.5. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале.;

приложения № 1, 2, 6 к административному регламенту министерства предоставления государственной услуги «Оказание адресной материальной помощи в виде единовременной денежной выплаты гражданам (семьям), находящимся в трудной жизненной ситуации или в связи с чрезвычайными обстоятельствами» признать утратившими силу.

37. Внести в приложение к постановлению министерства социальной защиты населения Рязанской области от 24.10.2011 № 53 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги

«Предоставление ежегодных денежных компенсаций расходов, связанных с эксплуатацией транспортных средств, и транспортных расходов отдельным категориям инвалидов» (в редакции постановлений министерства социальной защиты населения Рязанской области от 01.08.2012 № 39, от 29.01.2013 № 1, от 12.12.2013 № 33, от 15.05.2015 № 13, от 29.12.2015 № 30, от 06.06.2016 № 5, от 20.12.2017 № 24, от 28.12.2017 № 26, постановлений министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 14.09.2018 № 39, от 24.12.2018 № 47) следующие изменения:

подраздел «Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги» раздела I «Общие положения» изложить в следующей редакции:

**«Требования к порядку информирования
о предоставлении государственной услуги»**

6. Порядок получения Заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

Информирование Заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее – Реестр государственных услуг), на информационных стендах в государственном казенном учреждении Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

7. При обращении Заявителя в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты

населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

8. Информирование Заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

При ответе на телефонные звонки работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

9. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» на основании письменного запроса Заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

9.1. При получении запроса в форме электронного документа работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

9.2. На официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, государственного казенного учреждения Рязанской области «Центр социальных выплат Рязанской области» (далее – Центр);

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент.

9.3. На информационных стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

9.4. На официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской

области» в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

9.5. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

9.6. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты

населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействия), принятые в ходе предоставления государственной услуги;

- информация, указанная в разделе 5 «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

9.7. Информация о месте нахождения и графиках работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра, справочных телефонах структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номере телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра получается Заявителями из информационных стендов государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на его официальном сайте, на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»»;

в разделе II «Стандарт предоставления государственной услуги»:

подраздел «Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования» изложить в следующей редакции:

**«Нормативные правовые акты, регулирующие
предоставление государственной услуги**

11. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте

министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в Реестре государственных услуг и на Едином портале.»;

в абзаце третьем пункта 13 слова «государственных и муниципальных услуг (функций)» исключить;

пункт 33 признать утратившим силу;

подраздел «Особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг» изложить в следующей редакции:

«Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

33. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» - не более 1 раза;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» при предоставлении государственной услуги – не более 15 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг государственная услуга не предоставляется.

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу, а также посредством комплексного запроса не предусмотрена.

34. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом.»;

подраздел «Особенности предоставления государственной услуги в электронной форме» изложить в следующей редакции:

**«Иные требования, в том числе учитывающие
особенности предоставления государственной услуги
в электронной форме**

35. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется.»;

в разделе III «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме»:

пункт 38 изложить в следующей редакции:

«38. Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.

Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.»;

пункт 39 признать утратившим силу;

раздел V «Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц» изложить в следующей редакции:

**«V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

67. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра и их должностных лиц являются Заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

68. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба), рассматривается государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центром, министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) директору государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра (лицу, исполняющему его обязанности) – на решение и (или) действия (бездействие) работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей отнесены вопросы деятельности государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра – на решение или действия (бездействие) директора государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра (лица, исполняющего его обязанности);

3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области - на решение или действия (бездействие) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

69. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

70. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

71. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале.»;

приложения № 1, 2, 5 к административному регламенту предоставления государственной услуги «Предоставление ежегодных денежных компенсаций расходов, связанных с эксплуатацией транспортных средств, и транспортных расходов отдельным категориям инвалидов» признать утратившими силу.

38. Внести в приложение к постановлению министерства социальной защиты населения Рязанской области от 14.10.2011 № 51 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Помещение несовершеннолетних в специализированные учреждения для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации, подведомственные министерству труда и социальной защиты населения Рязанской области» (в редакции постановлений министерства социальной защиты населения Рязанской области от 09.08.2012 № 41, от 29.01.2013 № 1, от 04.02.2014 № 7, от 06.06.2016 № 5, от 28.07.2016 № 9, от 28.12.2017 № 26, постановлений министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 14.09.2018 № 39, от 24.12.2018 № 47) следующие изменения:

в разделе 1 «Общие положения»:

пункты 1.3.1 – 1.3.6. изложить в следующей редакции:

«1.3.1. Порядок получения Заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

Информирование Заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайтах государственных казенных учреждений Рязанской области - социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних (далее – Учреждения), Министерства, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее – Реестр государственных услуг), на информационных стендах Учреждений, Министерства;

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

1.3.2. При обращении Заявителя в Учреждение, Министерство ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник Учреждения, Министерства, осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник Учреждения, Министерства, осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.3. Информирование Заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы Учреждения, Министерства.

При ответе на телефонные звонки работники Учреждения, Министерства подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники Учреждения, Министерства, осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник Учреждения, Министерства, осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.4. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется работниками Учреждения, Министерства на основании письменного запроса Заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

1.3.5. При получении запроса в форме электронного документа работником Учреждения, Министерства готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.3.6. На официальных сайтах Министерства, Учреждений в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы Министерства, Учреждений;
- справочные телефоны Учреждений, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, Учреждения, Министерства;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- настоящий административный регламент.

1.3.7. На информационных стендах Министерства, Учреждений размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;
- место нахождения и графики работы Министерства, Учреждений;
- справочные телефоны Учреждений, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, электронной почты Министерства, Учреждений;
- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

1.3.8. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы Министерства, Учреждений;
- справочные телефоны Учреждений, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, Учреждения, Министерства;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

1.3.9. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы Министерства, Учреждений;
- справочные телефоны Учреждений, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, Учреждения, Министерства;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- информация, указанная в разделе 5 «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

1.3.10. Информация о месте нахождения и графиках работы Министерства, Учреждений, справочных телефонах Учреждений, в том числе номере телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты Министерства, Учреждений получается Заявителями из информационных стендов Учреждений, Министерства, на их официальных сайтах, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в Учреждение, Министерство»;

подпункты 1.3.6.1 - 1.3.6.4 признать утратившими силу;

в разделе 2 «Стандарт предоставления государственной услуги»:

пункт 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в Реестре государственных услуг и на Едином портале»;

абзац третий пункта 2.6.2 изложить в следующей редакции:

«Заявителю предоставляется возможность распечатки бланка заявления, размещенного на Едином портале, официальном сайте Учреждений, Министерства».

пункт 2.16 изложить в следующей редакции:

«2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

2.16.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с работниками Учреждений, Министерства - не более 1 раза;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками Учреждений, Министерства при предоставлении государственной услуги – не более 15 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг государственная услуга не предоставляется;

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу, а также посредством комплексного запроса не предусмотрена.

2.16.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников Учреждений, Министерства, участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом.»;

в пункте 2.17 слова «особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах и» исключить;

пункт 2.17.1 изложить в следующей редакции:

«2.17.1. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется.»;

в разделе 3 «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах»:

в наименовании слова «, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах» исключить:

в пункте 3.1:

абзацы восьмой - двенадцатый изложить в следующей редакции:

«Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.

Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником Учреждения, Министерства, выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник Учреждения, Министерства, выдавший документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник Учреждения, Министерства, выдавший документ, посредством почтовой связи направляет Заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.»;

абзацы тринадцатый – двадцать первый признать утратившим силу;

раздел 5 «Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц» изложить в следующей редакции:

**«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

5.1. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) Учреждений, Министерства и их должностных лиц являются Заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба), рассматривается Учреждением, Министерством в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) директору Учреждения (лицу, исполняющему его обязанности) – на решение и (или) действия (бездействие) работников Учреждения;

2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей отнесены вопросы деятельности Учреждения – на решение или действия (бездействие) директора Учреждения (лица, исполняющего его обязанности);

3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области – на решение или действия (бездействие) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

5.3. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на стендах Министерства, Учреждения в местах предоставления государственной услуги, на официальных сайтах Министерства, Учреждения, на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

5.4. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Министерства, Учреждения, а также их должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5.5. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале.:

приложения № 1, 2, 7 к административному регламенту министерства предоставления государственной услуги «Помещение несовершеннолетних в

специализированные учреждения для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации, подведомственные министерству труда и социальной защиты населения Рязанской области» признать утратившими силу.

39. Внести в приложение к постановлению министерства социальной защиты населения Рязанской области от 14.10.2011 № 46 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Назначение и выплата ежемесячной денежной компенсации на обеспечение полноценным питанием беременных женщин, кормящих матерей, а также детей в возрасте до трех лет» (в редакции постановлений министерства социальной защиты населения Рязанской области от 09.08.2012 № 40, от 29.01.2013 № 1, от 15.04.2014 № 25, от 10.04.2015 № 11, от 15.05.2015 № 13, от 29.12.2015 № 30, от 06.06.2016 № 5, от 28.12.2017 № 26, постановлений министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 14.09.2018 № 39, от 24.12.2018 № 47) следующие изменения:

в разделе 1 «Общие положения»:

пункты 1.3.1 – 1.3.6.1 изложить в следующей редакции:

«1.3.1 Порядок получения Заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

Информирование Заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее – Реестр государственных услуг), на информационных стендах в государственном казенном учреждении Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ);

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

1.3.2. При обращении Заявителя в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.3. Информирование Заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

При ответе на телефонные звонки работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.4. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» на основании письменного запроса Заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

1.3.5. При получении запроса в форме электронного документа работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня

регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.3.6. На официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, государственного казенного учреждения Рязанской области «Центр социальных выплат Рязанской области» (далее – Центр), МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент.

1.3.7. На информационных стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

1.3.8. На официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра, МФЦ;
- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- настоящий административный регламент;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.9. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра, МФЦ;
- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

1.3.10. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;

- информация, указанная в разделе 5 «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

1.3.11. Информация о месте нахождения и графиках работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра, МФЦ, справочных телефонах структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номере телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра поддается Заявителями из информационных стендов государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на его официальном сайте, на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

пункты 1.3.6.2 – 1.3.6.4 признать утратившими силу;

в разделе 2 «Стандарт предоставления государственной услуги»:

пункт 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в Реестре государственных услуг и на Едином портале.»;

абзац третий пункта 2.6.2 изложить в следующей редакции:

«Заявителю предоставляется возможность распечатки бланка заявления, размещенного на Едином портале, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

пункт 2.16 изложить в следующей редакции:

«2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (электронный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренной статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

2.16.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» - не более 1 раза;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками Управления – не более 15 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в МФЦ организовано информирование по вопросам предоставления государственной услуги и прием заявлений о предоставлении государственной услуги.

При этом непосредственное предоставление государственной услуги осуществляется государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» и его структурными подразделениями.

При обращении Заявителя с заявлением о предоставлении государственной услуги в МФЦ посредством комплексного запроса, предоставление государственных услуг, указанных в комплексном запросе, организуется МФЦ путем составления заявления о предоставлении государственной услуги в соответствии с пунктом 6.9 настоящего административного регламента.

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу не предусмотрена;

2.16.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом.»;

в пункте 2.17 слова «особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах» исключить;

пункт 2.17.1 признать утратившим силу;

пункт 2.17.2 изложить в следующей редакции:

«2.17.2. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется.»;

в разделе 3 «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме»:

абзацы восьмой – двенадцатый изложить в следующей редакции:

«Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.

Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник

государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.»;

абзацы тринадцатый - семнадцатый признать утратившими силу;

абзацы шестой, шестнадцатый пункта 3.1 признать утратившими силу;

раздел 5 «Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц» изложить в следующей редакции:

**«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

5.1. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра и их должностных лиц являются Заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба), рассматривается государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центром, министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) директору государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» (лицу, исполняющему его обязанности), Центра – на решение и (или) действия (бездействие) работников государственного казенного учреждения Рязанской

области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей отнесены вопросы деятельности государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра – на решение или действия (бездействия) директора государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра (лица, исполняющего его обязанности);

3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области - на решение или действия (бездействия) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

5.3. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

5.4. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5.5. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале.»;

дополнить разделом 6 следующего содержания:

«6. Особенности выполнения административных процедур (действий) в МФЦ

6.1. Получение Заявителем государственной услуги в МФЦ осуществляется в соответствии с соглашением, заключенным между МФЦ и министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области.

6.2. В МФЦ осуществляются следующие административные процедуры:

а) информирование и консультирование Заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ;

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

в) направление заявления о предоставлении государственной услуги и необходимых документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

Административная процедура «Информирование и консультирование Заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ»

6.3. Основанием для начала административной процедуры является обращение Заявителя за консультацией (лично либо посредством телефонной связи) по вопросу порядка предоставления государственной услуги в МФЦ.

6.4. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием граждан, разъясняет порядок предоставления государственной услуги, в том числе о перечне необходимых для ее предоставления документов, порядке и сроках передачи документов МФЦ в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», сроках рассмотрения документов, принятия решения и уведомления о нем Заявителя.

6.5. Результатом административной процедуры является получение Заявителем консультации о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ.

6.6. Критерии принятия решения отсутствуют.

6.7. Способ фиксации результата административной процедуры не предусмотрен.

Административная процедура «Прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги и необходимых документов»

6.8. Заявление со всеми необходимыми документами подается через МФЦ в порядке, установленном Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376.

6.9. Основанием для начала административной процедуры является обращение Заявителя в МФЦ с заявлением о предоставлении государственной услуги с приложением документов, подлежащих представлению Заявителем, в том числе посредством комплексного запроса.

Заявление, составленное на основании комплексного запроса, должно быть подписано уполномоченным сотрудником МФЦ, скреплено печатью МФЦ.

Одновременно с комплексным запросом Заявитель подает в МФЦ сведения, документы и (или) информацию, необходимые для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, за исключением документов, на которые распространяется требование пункта 2 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, а также сведений, документов и (или) информации, которые у Заявителя отсутствуют и должны быть получены по результатам предоставления иных указанных в комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг.

6.10. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, при поступлении заявления и необходимых документов:

а) сверяет данные представленных документов с данными, указанными в заявлении;

б) проверяет комплектность документов, правильность оформления и содержание представленных документов, соответствие сведений, содержащихся в разных документах;

в) регистрирует заявление.

В случае подачи заявления о предоставлении государственной услуги через МФЦ датой приема заявления считается дата регистрации в МФЦ;

г) выдает Заявителю расписку-уведомление с указанием регистрационного номера и даты приема заявления.

6.11. При наличии оснований для отказа в приеме документов сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, разъясняет обратившемуся суть недостатков и отказывает в приеме документов.

6.12. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, передает зарегистрированное заявление и необходимые документы сотруднику МФЦ, ответственному за передачу документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

6.13. Результатом административной процедуры является прием (регистрация) заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов либо отказ в их приеме (регистрации).

6.14. Критерием принятия решения является наличие, либо отсутствие оснований для отказа в приеме документов.

6.15. Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация заявления и необходимых документов и выдача расписки-уведомления.

**Административная процедура «Направление заявления
о предоставлении государственной услуги и необходимых документов
в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление
социальной защиты населения Рязанской области»**

6.16. Основанием для начала административной процедуры является прием (регистрация) заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов, в том числе посредством комплексного запроса.

6.17. Сотрудник МФЦ, ответственный за передачу документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», обеспечивает передачу в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых документов в соответствии Соглашением о взаимодействии с МФЦ, в порядке и сроки, которые установлены этим соглашением, но не позднее двух рабочих дней, следующих за днем регистрации заявления.

Заявления, составленные на основании комплексного запроса, а также документы, необходимые для предоставления государственной услуги, направляются в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» с приложением заверенной МФЦ копии комплексного запроса.

6.18. Результатом административной процедуры является поступление в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов.

6.19. Критерии принятия решения отсутствуют.

6.20. Способом фиксации выполнения административной процедуры является регистрация государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов в журнале входящей документации не позднее 2 рабочих дней, следующих за днем их поступления из МФЦ.;

приложения № 1 - 3, 7 к административному регламенту предоставления государственной услуги «Назначение и выплата ежемесячной денежной компенсации на обеспечение полноценным питанием беременных женщин, кормящих матерей, а также детей в возрасте до трех лет» признать утратившими силу.

40. Внести в приложение к постановлению министерства социальной защиты населения Рязанской области от 14.10.2011 № 48 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги «Назначение и выплата ежемесячных пособий на ребенка, в том числе

дополнительного пособия на ребенка-инвалида» (в редакции постановлений министерства социальной защиты населения Рязанской области от 09.08.2012 № 40, от 29.01.2013 № 1, от 25.02.2014 № 15, от 10.04.2015 № 11, от 15.10.2015 № 23, от 06.06.2016 № 5, от 28.12.2017 № 26, постановлений министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 14.09.2018 № 39, от 24.12.2018 № 47) следующие изменения:

в разделе 1 «Общие положения»:

пункты 1.3.1 – 1.3.6.1 изложить в следующей редакции:

«1.3.1 Порядок получения Заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

Информирование Заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее – Реестр государственных услуг), на информационных стендах в государственном казенном учреждении Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ);

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

1.3.2. При обращении Заявителя в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области

«Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.3. Информирование Заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

При ответе на телефонные звонки работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.4. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» на основании письменного запроса Заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

1.3.5. При получении запроса в форме электронного документа работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.3.6. На официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, государственного казенного

учреждения Рязанской области «Центр социальных выплат Рязанской области» (далее – Центр), МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент.

1.3.7. На информационных стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействия), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

1.3.8. На официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения

Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.9. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

1.3.10. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного

учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;

- информация, указанная в разделе 5 «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

1.3.11. Информация о месте нахождения и графиках работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра, МФЦ, справочных телефонах структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номере телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра получается Заявителями из информационных стендов государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на его официальном сайте, на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»»;

пункты 1.3.6.2 – 1.3.6.4 признать утратившими силу;

в разделе 2 «Стандарт предоставления государственной услуги»:

пункт 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в Реестре государственных услуг и на Едином портале»;

абзац третий пункта 2.6.2 изложить в следующей редакции:

«Заявителю предоставляется возможность распечатки бланка заявления, размещенного на Едином портале, на официальном сайте государственного

казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

пункт 2.16 изложить в следующей редакции:

«2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

2.16.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» – не более 1 раза;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками Управления – не более 15 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в МФЦ организовано информирование по вопросам предоставления государственной услуги и прием заявлений о предоставлении государственной услуги.

При этом непосредственное предоставление государственной услуги осуществляется государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» и его структурными подразделениями.

При обращении Заявителя с заявлением о предоставлении государственной услуги в МФЦ посредством комплексного запроса, предоставление государственных услуг, указанных в комплексном запросе, организуется МФЦ путем составления заявления о предоставлении государственной услуги в соответствии с пунктом 6.9 настоящего административного регламента.

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу не предусмотрена;

2.16.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом»;

в пункте 2.17 слова «особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах и» исключить;

пункт 2.17.1 признать утратившим силу;

пункт 2.17.2 изложить в следующей редакции:

«2.17.2. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется.

Обеспечение возможности подачи заявления в электронной форме посредством информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе с использованием Единого портала осуществляется после перевода государственной услуги в электронный вид в порядке, установленном действующим законодательством»;

в разделе 3 «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах»:

в наименовании слова «а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах» исключить;

абзацы восьмой - двенадцатый изложить в следующей редакции:

«Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.

Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.»;

абзацы тринадцатый - шестнадцатый признать утратившими силу;

в абзаце третьем пункта 3.1 слова «непосредственно либо через МФЦ, в том числе с помощью автоматизированной информационной системы «АИС МФЦ» исключить;

в абзаце восьмом пункта 3.1.3 слова «в том числе посредством МФЦ» исключить;

абзацы первый, второй пункта 3.1.4 признать утратившими силу;

раздел 5 «Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц» изложить в следующей редакции:

**«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

5.1. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра и их должностных лиц являются Заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба), рассматривается государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центром, министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) директору государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» (лицу, исполняющему его обязанности), Центра – на решение и (или) действия

(бездействие) работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей отнесены вопросы деятельности государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра – на решение или действия (бездействия) директора государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра (лица, исполняющего его обязанности);

3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области - на решение или действия (бездействия) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

5.3. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

5.4. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5.5. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале.;

дополнить разделом 6 следующего содержания:

«6. Особенности выполнения административных

процедур (действий) в МФЦ

6.1. Получение Заявителем государственной услуги в МФЦ осуществляется в соответствии с соглашением, заключенным между МФЦ и министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области.

6.2. В МФЦ осуществляются следующие административные процедуры:

а) информирование и консультирование Заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ;

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

в) направление заявления о предоставлении государственной услуги и необходимых документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

Административная процедура «Информирование и консультирование Заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ»

6.3. Основанием для начала административной процедуры является обращение Заявителя за консультацией (лично либо посредством телефонной связи) по вопросу порядка предоставления государственной услуги в МФЦ.

6.4. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием граждан, разъясняет порядок предоставления государственной услуги, в том числе о перечне необходимых для ее предоставления документов, порядке и сроках передачи документов МФЦ в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», сроках рассмотрения документов, принятия решения и уведомления о нем Заявителя.

6.5. Результатом административной процедуры является получение Заявителем консультации о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ.

6.6. Критерии принятия решения отсутствуют.

6.7. Способ фиксации результата административной процедуры не предусмотрен.

Административная процедура «Прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги и необходимых документов»

6.8. Заявление со всеми необходимыми документами подается через МФЦ в порядке, установленном Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376.

6.9. Основанием для начала административной процедуры является обращение Заявителя в МФЦ с заявлением о предоставлении государственной услуги с приложением документов, подлежащих представлению Заявителем, в том числе посредством комплексного запроса.

Заявление, составленное на основании комплексного запроса, должно быть подписано уполномоченным сотрудником МФЦ, скреплено печатью МФЦ.

Одновременно с комплексным запросом Заявитель подает в МФЦ сведения, документы и (или) информацию, необходимые для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, за исключением документов, на которые распространяется требование пункта 2 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, а также сведений, документов и (или) информации, которые у Заявителя отсутствуют и должны быть получены по результатам предоставления иных указанных в комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг.

6.10. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, при поступлении заявления и необходимых документов:

а) сверяет данные представленных документов с данными, указанными в заявлении;

б) проверяет комплектность документов, правильность оформления и содержание представленных документов, соответствие сведений, содержащихся в разных документах;

в) регистрирует заявление.

В случае подачи заявления о предоставлении государственной услуги через МФЦ датой приема заявления считается дата регистрации в МФЦ;

г) выдает Заявителю расписку-уведомление с указанием регистрационного номера и даты приема заявления.

6.11. При наличии оснований для отказа в приеме документов сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, разъясняет обратившемуся суть недостатков и отказывает в приеме документов.

6.12. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, передает зарегистрированное заявление и необходимые документы сотруднику МФЦ, ответственному за передачу документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

6.13. Результатом административной процедуры является прием (регистрация) заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов либо отказ в их приеме (регистрации).

6.14. Критерием принятия решения является наличие, либо отсутствие оснований для отказа в приеме документов.

6.15. Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация заявления и необходимых документов и выдача расписки-уведомления.

**Административная процедура «Направление заявления
о предоставлении государственной услуги и необходимых документов
в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление
социальной защиты населения Рязанской области»**

6.16. Основанием для начала административной процедуры является прием (регистрация) заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов, в том числе посредством комплексного запроса.

6.17. Сотрудник МФЦ, ответственный за передачу документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», обеспечивает передачу в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых документов в соответствии Соглашением о взаимодействии с МФЦ, в порядке и сроки, которые установлены этим соглашением, но не позднее двух рабочих дней, следующих за днем регистрации заявления.

Заявления, составленные на основании комплексного запроса, а также документы, необходимые для предоставления государственной услуги, направляются в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» с приложением заверенной МФЦ копии комплексного запроса.

6.18. Результатом административной процедуры является поступление в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов.

6.19. Критерии принятия решения отсутствуют.

6.20. Способом фиксации выполнения административной процедуры является регистрация государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов в журнале входящей документации не позднее 2 рабочих дней, следующих за днем их поступления из МФЦ»;

приложения № 1 - 3, 9 к административному регламенту предоставления государственной услуги «Назначение и выплата ежемесячных пособий на ребенка, в том числе дополнительного пособия на ребенка-инвалида» признать утратившими силу.

41. Внести в приложение к постановлению министерства социальной защиты населения Рязанской области Постановление от 14.10.2011 № 44 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Оформление и выдача удостоверения многодетной семьи» (в редакции постановлений министерства социальной защиты населения

Рязанской области от 20.07.2012 № 23, от 29.01.2013 № 1, от 04.02.2014 № 7, от 10.04.2015 № 11, от 15.05.2015 № 13, от 29.12.2015 № 30, от 06.06.2016 № 5, от 28.12.2017 № 26, постановлений министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 14.09.2018 № 39, от 24.12.2018 № 47) следующие изменения:

в разделе 1 «Общие положения»:

пункты 1.3.1 – 1.3.6.1 изложить в следующей редакции:

«1.3.1 Порядок получения Заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

Информирование Заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее – Реестр государственных услуг), на информационных стендах в государственном казенном учреждении Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ);

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

1.3.2. При обращении Заявителя в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»,

осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.3. Информирование Заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

При ответе на телефонные звонки работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.4. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» на основании письменного запроса Заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

1.3.5. При получении запроса в форме электронного документа работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.3.6. На официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты

населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент.

1.3.7. На информационных стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

1.3.8. На официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты

населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.9. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

1.3.10. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;

- информация, указанная в разделе 5 «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

1.3.11. Информация о месте нахождения и графиках работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ, справочных телефонах структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номере телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» поддается Заявителями из информационных стендов государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на его официальном сайте, на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»»;

пункты 1.3.6.2 – 1.3.6.4 признать утратившими силу;

в разделе 2 «Стандарт предоставления государственной услуги»:

пункт 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в Реестре государственных услуг и на Едином портале.»;

абзац третий пункта 2.6.2 изложить в следующей редакции:

«Заявителю предоставляется возможность распечатки бланка заявления, размещенного на Едином портале, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

пункт 2.16 изложить в следующей редакции:

«2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

2.16.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» – не более 2 раз;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками Управления – не более 15 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в МФЦ организовано информирование по вопросам предоставления государственной услуги, прием заявлений о предоставлении государственной услуги и выдача Заявителю результата предоставления государственной услуги.

При обращении Заявителя с заявлением о предоставлении государственной услуги в МФЦ посредством комплексного запроса, предоставление государственных услуг, указанных в комплексном запросе, организуется МФЦ путем составления заявления о предоставлении государственной услуги в соответствии с пунктом 6.9 настоящего административного регламента.

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу не предусмотрена;

2.16.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом.»;

в пункте 2.17 слова «особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах и» исключить;

пункт 2.17.1 признать утратившим силу;

пункт 2.17.2 изложить в следующей редакции:

«2.17.2. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется.»;

в разделе 3 «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме»:

абзацы девятый – тринадцатый изложить в следующей редакции:

«Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.

Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.»;

абзацы четырнадцатый - восемнадцатый признать утратившими силу;

в пункте 3.2:

в абзацах третьем – пятом слова «в МФЦ» исключить;

абзац шестой признать утратившим силу;

в абзацах седьмом – одиннадцатом слова «МФЦ» исключить;

в абзаце тринадцатом слова «в МФЦ» исключить;

абзацы пятый, шестой пункта 3.7 признать утратившими силу;

раздел 5 «Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц» изложить в следующей редакции:

**«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

5.1. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» и его должностных лиц являются Заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба), рассматривается государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

- 1) директору государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» (лицу, исполняющему его обязанности) – на решение и (или) действия (бездействие) работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;
- 2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей отнесены вопросы деятельности государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» - на решение или действия (бездействие) директора государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» (лица, исполняющего его обязанности);
- 3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области - на решение или действия (бездействие) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

5.3. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

5.4. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5.5. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале.;

дополнить разделом 6 следующего содержания:

«6. Особенности выполнения административных процедур (действий) в МФЦ

6.1. Получение Заявителем государственной услуги в МФЦ осуществляется в соответствии с соглашением, заключенным между МФЦ и министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области.

6.2. В МФЦ осуществляются следующие административные процедуры:

а) информирование и консультирование Заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ;

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

в) направление заявления о предоставлении государственной услуги и необходимых документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

г) выдача заявителю результата предоставления государственной услуги.

Административная процедура «Информирование

и консультирование Заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ»

6.3. Основанием для начала административной процедуры является обращение Заявителя за консультацией (лично либо посредством телефонной связи) по вопросу порядка предоставления государственной услуги в МФЦ.

6.4. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием граждан, разъясняет порядок предоставления государственной услуги, в том числе о перечне необходимых для ее предоставления документов, порядке и сроках передачи документов МФЦ в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», сроках рассмотрения документов, принятия решения и уведомления о нем Заявителя.

6.5. Результатом административной процедуры является получение Заявителем консультации о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ.

6.6. Критерии принятия решения отсутствуют.

6.7. Способ фиксации результата административной процедуры не предусмотрен.

Административная процедура «Прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги и необходимых документов»

6.8. Заявление со всеми необходимыми документами подается через МФЦ в порядке, установленном Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376.

6.9. Основанием для начала административной процедуры является обращение Заявителя в МФЦ с заявлением о предоставлении государственной услуги с приложением документов, подлежащих представлению Заявителем, в том числе посредством комплексного запроса.

Заявление, составленное на основании комплексного запроса, должно быть подписано уполномоченным сотрудником МФЦ, скреплено печатью МФЦ.

Одновременно с комплексным запросом Заявитель подает в МФЦ сведения, документы и (или) информацию, необходимые для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, за исключением документов, на которые распространяется требование пункта 2 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, а также сведений, документов и (или) информации, которые у Заявителя отсутствуют и должны быть получены по результатам предоставления иных указанных в комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг.

6.10. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, при поступлении заявления и необходимых документов:

а) сверяет данные представленных документов с данными, указанными в заявлении;

б) проверяет комплектность документов, правильность оформления и содержание представленных документов, соответствие сведений, содержащихся в разных документах;

в) регистрирует заявление.

В случае подачи заявления о предоставлении государственной услуги через МФЦ датой приема заявления считается дата регистрации в МФЦ;

г) выдает Заявителю расписку-уведомление с указанием регистрационного номера и даты приема заявления.

6.11. При наличии оснований для отказа в приеме документов сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, разъясняет обратившемуся суть недостатков и отказывает в приеме документов.

6.12. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, передает зарегистрированное заявление и необходимые документы сотруднику МФЦ, ответственному за передачу документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

6.13. Результатом административной процедуры является прием (регистрация) заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов либо отказ в их приеме (регистрации).

6.14. Критерием принятия решения является наличие, либо отсутствие оснований для отказа в приеме документов.

6.15. Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация заявления и необходимых документов и выдача расписки-уведомления.

**Административная процедура «Направление заявления
о предоставлении государственной услуги и необходимых документов
в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление
социальной защиты населения Рязанской области»**

6.16. Основанием для начала административной процедуры является прием (регистрация) заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов, в том числе посредством комплексного запроса.

6.17. Сотрудник МФЦ, ответственный за передачу документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», обеспечивает передачу в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых

документов в соответствии Соглашением о взаимодействии с МФЦ, в порядке и сроки, которые установлены этим соглашением, но не позднее двух рабочих дней, следующих за днем регистрации заявления.

Заявления, составленные на основании комплексного запроса, а также документы, необходимые для предоставления государственной услуги, направляются в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» с приложением заверенной МФЦ копии комплексного запроса.

6.18. Результатом административной процедуры является поступление в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов.

6.19. Критерии принятия решения отсутствуют.

6.20. Способом фиксации выполнения административной процедуры является регистрация государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов в журнале входящей документации не позднее 2 рабочих дней, следующих за днем их поступления из МФЦ.

Административная процедура «Выдача Заявителю результата предоставления государственной услуги»

6.21. Основанием для начала административной процедуры является поступление из государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в МФЦ удостоверения «Многодетной семьи» (либо дубликата удостоверения).

6.22. Сотрудник МФЦ, ответственный за выдачу Заявителю результата предоставления государственной услуги, посредством телефонной или почтовой связи информирует Заявителя о готовности выдать ему удостоверение «Многодетной семьи» (либо дубликат удостоверения).

6.23. При обращении Заявителя в МФЦ, сотрудник МФЦ, ответственный за выдачу Заявителю результата предоставления государственной услуги, осуществляет выдачу Заявителю удостоверения «Многодетной семьи» (либо дубликата удостоверения) под роспись в специальном журнале.

6.24. Результатом административной процедуры является выдача Заявителю удостоверения «Многодетной семьи» (либо дубликата удостоверения).

6.25. Критерии принятия решения отсутствуют.

6.26. Способом фиксации выполнения административной процедуры является регистрация удостоверения «Многодетной семьи» (либо дубликата удостоверения) в специальном журнале;

приложения № 1, 2, 8 к административному регламенту предоставления государственной услуги «Оформление и выдача удостоверения многодетной семьи» признать утратившими силу.

42. Внести в приложение к постановлению министерства социальной защиты населения Рязанской области от 23.08.2011 № 34 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги «Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг» (в редакции постановлений министерства социальной защиты населения Рязанской области от 27.10.2011 № 54, от 19.07.2012 № 21, от 29.01.2013 № 1, от 13.12.2013 № 35, от 26.10.2015 № 26, от 06.06.2016 № 5, от 28.12.2017 № 26, постановлений министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 14.09.2018 № 39, от 24.12.2018 № 47, от 13.05.2019 № 19) следующие изменения:

в разделе 1 «Общие положения»:

пункты 1.3.1 – 1.3.6.2 изложить в следующей редакции:

«1.3.1 Порядок получения Заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

Информирование Заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее – Реестр государственных услуг), на информационных стендах в государственном казенном учреждении Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ);

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

1.3.2. При обращении Заявителя в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;

- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.3. Информирование Заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

При ответе на телефонные звонки работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.4. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» на основании письменного запроса Заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

1.3.5. При получении запроса в форме электронного документа работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.3.6. На официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, государственного казенного учреждения Рязанской области «Центр социальных выплат Рязанской области» (далее – Центр), МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент.

1.3.7. На информационных стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

1.3.8. На официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.9. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

1.3.10. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;

- информация, указанная в разделе 5 «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

1.3.11. Информация о месте нахождения и графиках работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра, МФЦ, справочных телефонах структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номере телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра получается Заявителями из информационных стендов государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на его официальном сайте, на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

пункт 1.3.6.4 признать утратившими силу;

в разделе 2 «Стандарт предоставления государственной услуги»:

пункт 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного

казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в Реестре государственных услуг и на Едином портале»;

абзац второй пункта 2.6.2 изложить в следующей редакции:

«Заявителю предоставляется возможность распечатки бланка заявления, размещенного на Едином портале, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

в пункте 2.6.3.1 слова «, в том числе с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)» исключить;

абзацы пятый, седьмой пункта 2.6.3.8 признать утратившими силу;

пункт 2.16 изложить в следующей редакции:

«2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

2.16.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» – не более 1 раза;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками Управления – не более 20 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в МФЦ организовано информирование по вопросам предоставления государственной услуги и прием заявлений о предоставлении государственной услуги.

При этом непосредственное предоставление государственной услуги осуществляется государственным казенным учреждением Рязанской области

«Управление социальной защиты населения Рязанской области» и его структурными подразделениями.

При обращении Заявителя с заявлением о предоставлении государственной услуги в МФЦ посредством комплексного запроса, предоставление государственных услуг, указанных в комплексном запросе, организуется МФЦ путем составления заявления о предоставлении государственной услуги в соответствии с пунктом 6.9 настоящего административного регламента.

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу не предусмотрена;

2.16.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом.»;

в пункте 2.17 слова «особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах и» исключить;

пункт 2.17.1 признать утратившим силу;

пункт 2.17.2 изложить в следующей редакции:

«2.17.2. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется.

Обеспечение возможности подачи заявления в электронной форме посредством информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе с использованием Единого портала осуществляется после перевода государственной услуги в электронный вид в порядке, установленном действующим законодательством»;

в разделе 3 «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур»;

в наименовании слова «а также особенности выполнения административных процедур» исключить;

абзацы тринадцатый – семнадцатый изложить в следующей редакции:

«Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.

Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником государственного казенного учреждения

Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.»;

абзацы восемнадцатый – двадцать восьмой признать утратившими силу;

раздел 5 «Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц» изложить в следующей редакции:

**«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

5.1. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра и их должностных лиц являются Заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба), рассматривается государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центром, министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) директору государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» (лицу, исполняющему его обязанности), Центра – на решение и (или) действия (бездействие) работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей отнесены вопросы деятельности государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра – на решение или действия (бездействие) директора государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра (лица, исполняющего его обязанности);

3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области - на решение или действия (бездействие) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

5.3. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

5.4. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5.5. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале»;
дополнить разделом 6 следующего содержания:

**«6. Особенности выполнения административных
процедур (действий) в МФЦ**

6.1. Получение Заявителем государственной услуги в МФЦ осуществляется в соответствии с соглашением, заключенным между МФЦ и министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области.

6.2. В МФЦ осуществляются следующие административные процедуры:

а) информирование и консультирование Заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ;

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

в) направление заявления о предоставлении государственной услуги и необходимых документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

**Административная процедура «Информирование
и консультирование Заявителей о порядке предоставления
государственной услуги в МФЦ»**

6.3. Основанием для начала административной процедуры является обращение Заявителя за консультацией (лично либо посредством телефонной связи) по вопросу порядка предоставления государственной услуги в МФЦ.

6.4. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием граждан, разъясняет порядок предоставления государственной услуги, в том числе о перечне необходимых для ее предоставления документов, порядке и сроках передачи документов МФЦ в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», сроках рассмотрения документов, принятия решения и уведомления о нем Заявителя.

6.5. Результатом административной процедуры является получение Заявителем консультации о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ.

6.6. Критерии принятия решения отсутствуют.

6.7. Способ фиксации результата административной процедуры не предусмотрен.

**Административная процедура «Прием и регистрация
заявления о предоставлении государственной услуги
и необходимых документов»**

6.8. Заявление со всеми необходимыми документами подается через МФЦ в порядке, установленном Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376.

6.9. Основанием для начала административной процедуры является обращение Заявителя в МФЦ с заявлением о предоставлении государственной услуги с приложением документов, подлежащих представлению Заявителем, в том числе посредством комплексного запроса.

Заявление, составленное на основании комплексного запроса, должно быть подписано уполномоченным сотрудником МФЦ, скреплено печатью МФЦ.

Одновременно с комплексным запросом Заявитель подает в МФЦ сведения, документы и (или) информацию, необходимые для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, за исключением документов, на которые распространяется требование пункта 2 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, а также сведений, документов и (или) информации, которые у Заявителя отсутствуют и должны быть получены по результатам предоставления иных указанных в комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг.

6.10. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, при поступлении заявления и необходимых документов:

- а) сверяет данные представленных документов с данными, указанными в заявлении;
- б) проверяет комплектность документов, правильность оформления и содержание представленных документов, соответствие сведений, содержащихся в разных документах;
- в) регистрирует заявление.

В случае подачи заявления о предоставлении государственной услуги через МФЦ датой приема заявления считается дата регистрации в МФЦ;

- г) выдает Заявителю уведомление с указанием даты приема заявления.

6.11. При наличии оснований для отказа в приеме документов сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, разъясняет обратившемуся суть недостатков и отказывает в приеме документов.

6.12. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, передает зарегистрированное заявление и необходимые документы сотруднику МФЦ, ответственному за передачу документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

6.13. Результатом административной процедуры является прием (регистрация) заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов либо отказ в их приеме (регистрации).

6.14. Критерием принятия решения является наличие, либо отсутствие оснований для отказа в приеме документов.

6.15. Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация заявления и необходимых документов и выдача уведомления.

**Административная процедура «Направление заявления
о предоставлении государственной услуги и необходимых документов
в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление
социальной защиты населения Рязанской области»**

6.16. Основанием для начала административной процедуры является прием (регистрация) заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов, в том числе посредством комплексного запроса.

6.17. Сотрудник МФЦ, ответственный за передачу документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», обеспечивает передачу в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых документов в соответствии Соглашением о взаимодействии с МФЦ, в порядке и сроки, которые установлены этим соглашением, но не позднее двух рабочих дней, следующих за днем регистрации заявления.

Заявления, составленные на основании комплексного запроса, а также документы, необходимые для предоставления государственной услуги, направляются в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» с приложением заверенной МФЦ копии комплексного запроса.

6.18. Результатом административной процедуры является поступление в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов.

6.19. Критерии принятия решения отсутствуют.

6.20. Способом фиксации выполнения административной процедуры является регистрация государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов в журнале входящей документации не позднее 2 рабочих дней, следующих за днем их поступления из МФЦ;

приложения № 1, 2, 4 к административному регламенту предоставления государственной услуги «Предоставление гражданам субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг» признать утратившими силу.

43. Внести в приложение к постановлению министерства социальной защиты населения Рязанской области от 21.12.2011 № 84 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Оформление и выдача удостоверений гражданам, получившим или перенесшим лучевую болезнь и другие заболевания, связанные с радиационным воздействием вследствие чернобыльской катастрофы или с работами по ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС; инвалидам вследствие чернобыльской катастрофы» (в редакции постановлений министерства социальной защиты населения Рязанской области от 25.07.2012 № 37, от 29.01.2013 № 1, от 05.03.2014 № 18, от 09.06.2014 № 38, от 10.04.2015 № 11, от 15.05.2015 № 13, от 29.12.2015 № 30, от 06.06.2016 № 5, от 28.12.2017 № 26, постановлений министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 24.12.2018 № 47, от 01.04.2019 № 13) следующие изменения:

в разделе 1 «Общие положения»:

пункты 1.3.1 – 1.3.6.1 изложить в следующей редакции:

«1.3.1 Порядок получения Заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

Информирование Заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее – Реестр государственных услуг), на информационных стендах в государственном казенном учреждении Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ);

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

1.3.2. При обращении Заявителя в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.3. Информирование Заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

При ответе на телефонные звонки работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.4. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» на основании письменного запроса Заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

1.3.5. При получении запроса в форме электронного документа работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня

регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.3.6. На официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ;
- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- настоящий административный регламент.

1.3.7. На информационных стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;
- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ;
- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;
- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

1.3.8. На официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ;
- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- настоящий административный регламент;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.9. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ;
- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

1.3.10. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;

- информация, указанная в разделе 5 «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

1.3.11. Информация о месте нахождения и графиках работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ, справочных телефонах структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номере телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» получается Заявителями из информационных стендов государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на его официальном сайте, на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»»;

пункты 1.3.6.2 – 1.3.6.4 признать утратившими силу;

в разделе 2 «Стандарт предоставления государственной услуги»:

пункт 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного

казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в Реестре государственных услуг и на Едином портале»;

абзац третий пункта 2.6.2 изложить в следующей редакции:

«Заявителю предоставляется возможность распечатки бланка заявления, размещенного на Едином портале, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

пункт 2.16 изложить в следующей редакции:

«2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

2.16.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» – не более 2 раз;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками Управления – не более 15 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в МФЦ организовано информирование по вопросам предоставления государственной услуги, прием заявлений о предоставлении государственной услуги и выдача Заявителю результата предоставления государственной услуги.

При обращении Заявителя с заявлением о предоставлении государственной услуги в МФЦ посредством комплексного запроса, предоставление государственных услуг, указанных в комплексном запросе, организуется МФЦ путем составления заявления о предоставлении государственной услуги в соответствии с пунктом 6.9 настоящего административного регламента.

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу не предусмотрена;

2.16.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом.»;

в пункте 2.17 слова «особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах и» исключить;

пункт 2.17.1 признать утратившим силу;

пункт 2.17.2 изложить в следующей редакции:

«2.17.2. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется.»;

в разделе 3 «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах»:

в наименовании слова «, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах» исключить;

абзацы восьмой двенадцатый изложить в следующей редакции:

«Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.

Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление

социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.»;

абзац шестой пункта 3.1 признать утратившим силу;

абзацы пятнадцатый, шестнадцатый пункта 3.6 признать утратившими силу;

раздел 5 «Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц» изложить в следующей редакции:

**«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

5.1. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» и его должностных лиц являются Заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба), рассматривается государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) директору государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» (лицу, исполняющему его обязанности) – на решение и (или) действия (бездействие) работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей отнесены вопросы деятельности государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» – на решение или действия (бездействие) директора государственного

казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» (лица, исполняющего его обязанности);

3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области - на решение или действия (бездействие) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

5.3. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

5.4. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5.5. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале»;

дополнить разделом 6 следующего содержания:

«6. Особенности выполнения административных процедур (действий) в МФЦ

6.1. Получение Заявителем государственной услуги в МФЦ осуществляется в соответствии с соглашением, заключенным между МФЦ и министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области.

6.2. В МФЦ осуществляются следующие административные процедуры:

а) информирование и консультирование Заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ;

- б) прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги и необходимых документов;
- в) направление заявления о предоставлении государственной услуги и необходимых документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;
- г) выдача заявителю результата предоставления государственной услуги.

Административная процедура «Информирование и консультирование Заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ»

6.3. Основанием для начала административной процедуры является обращение Заявителя за консультацией (лично либо посредством телефонной связи) по вопросу порядка предоставления государственной услуги в МФЦ.

6.4. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием граждан, разъясняет порядок предоставления государственной услуги, в том числе о перечне необходимых для ее предоставления документов, порядке и сроках передачи документов МФЦ в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», сроках рассмотрения документов, принятия решения и уведомления о нем Заявителя.

6.5. Результатом административной процедуры является получение Заявителем консультации о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ.

6.6. Критерии принятия решения отсутствуют.

6.7. Способ фиксации результата административной процедуры не предусмотрен.

Административная процедура «Прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги и необходимых документов»

6.8. Заявление со всеми необходимыми документами подается через МФЦ в порядке, установленном Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376.

6.9. Основанием для начала административной процедуры является обращение Заявителя в МФЦ с заявлением о предоставлении государственной услуги с приложением документов, подлежащих представлению Заявителем, в том числе посредством комплексного запроса.

Заявление, составленное на основании комплексного запроса, должно быть подписано уполномоченным сотрудником МФЦ, скреплено печатью МФЦ.

Одновременно с комплексным запросом Заявитель подает в МФЦ сведения, документы и (или) информацию, необходимые для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, за исключением документов, на которые распространяется требование пункта 2 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, а также сведений, документов и (или) информации, которые у Заявителя отсутствуют и должны быть получены по результатам предоставления иных указанных в комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг.

6.10. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, при поступлении заявления и необходимых документов:

а) сверяет данные представленных документов с данными, указанными в заявлении;

б) проверяет комплектность документов, правильность оформления и содержание представленных документов, соответствие сведений, содержащихся в разных документах;

в) регистрирует заявление.

В случае подачи заявления о предоставлении государственной услуги через МФЦ датой приема заявления считается дата регистрации в МФЦ;

г) выдает Заявителю расписку-уведомление с указанием регистрационного номера и даты приема заявления.

6.11. При наличии оснований для отказа в приеме документов сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, разъясняет обратившемуся суть недостатков и отказывает в приеме документов.

6.12. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, передает зарегистрированное заявление и необходимые документы сотруднику МФЦ, ответственному за передачу документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

6.13. Результатом административной процедуры является прием (регистрация) заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов либо отказ в их приеме (регистрации).

6.14. Критерием принятия решения является наличие, либо отсутствие оснований для отказа в приеме документов.

6.15. Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация заявления и необходимых документов и выдача расписки-уведомления.

**Административная процедура «Направление заявления
о предоставлении государственной услуги и необходимых документов
в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление
социальной защиты населения Рязанской области»**

6.16. Основанием для начала административной процедуры является прием (регистрация) заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов, в том числе посредством комплексного запроса.

6.17. Сотрудник МФЦ, ответственный за передачу документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», обеспечивает передачу в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых документов в соответствии Соглашением о взаимодействии с МФЦ, в порядке и сроки, которые установлены этим соглашением, но не позднее двух рабочих дней, следующих за днем регистрации заявления.

Заявления, составленные на основании комплексного запроса, а также документы, необходимые для предоставления государственной услуги, направляются в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» с приложением заверенной МФЦ копии комплексного запроса.

6.18. Результатом административной процедуры является поступление в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов.

6.19. Критерии принятия решения отсутствуют.

6.20. Способом фиксации выполнения административной процедуры является регистрация государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов в журнале входящей документации не позднее 2 рабочих дней, следующих за днем их поступления из МФЦ.

Административная процедура «Выдача Заявителю результата предоставления государственной услуги»

6.21. Основанием для начала административной процедуры является поступление из государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в МФЦ удостоверения (дубликата удостоверения).

6.22. Сотрудник МФЦ, ответственный за выдачу Заявителю результата предоставления государственной услуги, посредством телефонной или почтовой связи информирует Заявителя о готовности выдать ему удостоверение инвалида о праве на льготы (дубликата удостоверения инвалида о праве на льготы).

6.23. При обращении Заявителя в МФЦ, сотрудник МФЦ, ответственный за выдачу Заявителю результата предоставления государственной услуги,

осуществляет выдачу Заявителю удостоверения (дубликата удостоверения) под роспись в специальном журнале.

6.24. Результатом административной процедуры является выдача Заявителю удостоверения (дубликата удостоверения).

6.25. Критерии принятия решения отсутствуют.

6.26. Способом фиксации выполнения административной процедуры является регистрация удостоверения (дубликата удостоверения) в специальном журнале.»;

приложения № 1, 2, 6, 9 к административному регламенту предоставления государственной услуги «Оформление и выдача удостоверений гражданам, получившим или перенесшим лучевую болезнь и другие заболевания, связанные с радиационным воздействием вследствие чернобыльской катастрофы или с работами по ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС; инвалидам вследствие чернобыльской катастрофы» признать утратившими силу.

44. Внести в приложение к постановлению министерства социальной защиты населения Рязанской области от 26.12.2011 № 105 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Присвоение звания «Ветеран труда Рязанской области» (в редакции постановлений министерства социальной защиты населения Рязанской области от 20.07.2012 № 28, от 29.01.2013 № 1, от 17.10.2014 № 53, от 10.04.2015 № 11, от 06.06.2016 № 5, от 20.10.2016 № 10, от 28.12.2017 № 26, постановлений министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 24.12.2018 № 47, от 01.04.2019 № 13) следующие изменения:

в разделе 1 «Общие положения»:

пункты 1.3.1 - 1.3.6.1 изложить в следующей редакции:

«1.3.1 Порядок получения Заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

Информирование Заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее - Реестр государственных услуг), на информационных стендах в государственном казенном учреждении Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в multifunctional

центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее МФЦ):

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

1.3.2. При обращении Заявителя в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.3. Информирование Заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

При ответе на телефонные звонки работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.4. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» на основании письменного запроса Заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

1.3.5. При получении запроса в форме электронного документа работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.3.6. На официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ;
- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- настоящий административный регламент.

1.3.7. На информационных стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;
- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ;
- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

1.3.8. На официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.9. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного

учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

1.3.10. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;

- информация, указанная в разделе 5 «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

1.3.11. Информация о месте нахождения и графиках работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, МФЦ, справочных телефонах структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номере телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» получается Заявителями из информационных стендов государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на его официальном сайте, на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в

государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»»;

пункты 1.3.6.2 – 1.3.6.4 признать утратившими силу;

в разделе 2 «Стандарт предоставления государственной услуги»:

пункт 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в Реестре государственных услуг и на Едином портале»;

абзац третий пункта 2.6.2 изложить в следующей редакции:

«Заявителю предоставляется возможность распечатки бланка заявления, размещенного на Едином портале, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

пункт 2.16 изложить в следующей редакции:

«2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

2.16.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» – не более 2 раз;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками Управления – не более 15 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального

консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в МФЦ организовано информирование по вопросам предоставления государственной услуги, прием заявлений о предоставлении государственной услуги и выдача Заявителю результата предоставления государственной услуги.

При обращении Заявителя с заявлением о предоставлении государственной услуги в МФЦ посредством комплексного запроса, предоставление государственных услуг, указанных в комплексном запросе, организуется МФЦ путем составления заявления о предоставлении государственной услуги в соответствии с пунктом 6.9 настоящего административного регламента.

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу не предусмотрена;

2.16.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом.»;

пункт 2.17 изложить в следующей редакции:

«2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

Государственная услуга в электронной форме не предоставляется.

Обеспечение возможности подачи заявления в электронной форме посредством информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе с использованием Единого портала осуществляется после перевода государственной услуги в электронный вид в порядке, установленном действующим законодательством.»;

в разделе 3 «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах»:

в наименовании слова «, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах» исключить;

абзацы седьмой – одиннадцатый изложить в следующей редакции:

«Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.

Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.»

абзацы двенадцатый - пятнадцатый признать утратившими силу;

в пункте 3.1:

в абзаце третьем слова «, либо через МФЦ, в том числе с помощью автоматизированной информационной системы «АИС МФЦ» исключить;

абзац шестой признать утратившим силу;

в абзаце девятом слова «в том числе посредством МФЦ,» исключить;

абзацы двадцать шестой, двадцать седьмой признать утратившими силу;

абзацы седьмой – девятый пункта 3.5 признать утратившими силу;

раздел 5 «Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц» изложить в следующей редакции:

**«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

5.1. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» и его должностных лиц являются Заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010

№ 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба), рассматривается государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) директору государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» (лицу, исполняющему его обязанности) – на решение и (или) действия (бездействие) работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей отнесены вопросы деятельности государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» – на решение или действия (бездействие) директора государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» (лица, исполняющего его обязанности);

3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области – на решение или действия (бездействие) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

5.3. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

5.4. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5.5. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале.»,

дополнить разделом 6 следующего содержания:

«6. Особенности выполнения административных процедур (действий) в МФЦ

6.1. Получение Заявителем государственной услуги в МФЦ осуществляется в соответствии с соглашением, заключенным между МФЦ и министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области.

6.2. В МФЦ осуществляются следующие административные процедуры:

- а) информирование и консультирование Заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ;
- б) прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги и необходимых документов;
- в) направление заявления о предоставлении государственной услуги и необходимых документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;
- г) выдача заявителю результата предоставления государственной услуги.

Административная процедура «Информирование и консультирование Заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ»

6.3. Основанием для начала административной процедуры является обращение Заявителя за консультацией (лично либо посредством телефонной связи) по вопросу порядка предоставления государственной услуги в МФЦ.

6.4. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием граждан, разъясняет порядок предоставления государственной услуги, в том числе о перечне необходимых для ее предоставления документов, порядке и сроках передачи документов МФЦ в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», сроках рассмотрения документов, принятия решения и уведомления о нем Заявителя.

6.5. Результатом административной процедуры является получение Заявителем консультации о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ.

6.6. Критерии принятия решения отсутствуют.

6.7. Способ фиксации результата административной процедуры не предусмотрен.

Административная процедура «Прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги и необходимых документов»

6.8. Заявление со всеми необходимыми документами подается через МФЦ в порядке, установленном Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376.

6.9. Основанием для начала административной процедуры является обращение Заявителя в МФЦ с заявлением о предоставлении государственной услуги с приложением документов, подлежащих представлению Заявителем, в том числе посредством комплексного запроса.

Заявление, составленное на основании комплексного запроса, должно быть подписано уполномоченным сотрудником МФЦ, скреплено печатью МФЦ.

Одновременно с комплексным запросом Заявитель подает в МФЦ сведения, документы и (или) информацию, необходимые для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, указанных в комплексном запросе, за исключением документов, на которые распространяется требование пункта 2 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, а также сведений, документов и (или) информации, которые у Заявителя отсутствуют и должны быть получены по результатам предоставления иных указанных в комплексном запросе государственных и (или) муниципальных услуг.

6.10. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, при поступлении заявления и необходимых документов:

а) сверяет данные представленных документов с данными, указанными в заявлении;

б) проверяет комплектность документов, правильность оформления и содержание представленных документов, соответствие сведений, содержащихся в разных документах;

в) регистрирует заявление.

В случае подачи заявления о предоставлении государственной услуги через МФЦ датой приема заявления считается дата регистрации в МФЦ;

г) выдает Заявителю расписку-уведомление с указанием регистрационного номера и даты приема заявления.

6.11. При наличии оснований для отказа в приеме документов сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, разъясняет обратившемуся суть недостатков и отказывает в приеме документов.

6.12. Сотрудник МФЦ, ответственный за прием документов, передает зарегистрированное заявление и необходимые документы сотруднику МФЦ, ответственному за передачу документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

6.13. Результатом административной процедуры является прием (регистрация) заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов либо отказ в их приеме (регистрации).

6.14. Критерием принятия решения является наличие, либо отсутствие оснований для отказа в приеме документов.

6.15. Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация заявления и необходимых документов и выдача расписки-уведомления.

**Административная процедура «Направление заявления
о предоставлении государственной услуги и необходимых документов
в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление
социальной защиты населения Рязанской области»**

6.16. Основанием для начала административной процедуры является прием (регистрация) заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов, в том числе посредством комплексного запроса.

6.17. Сотрудник МФЦ, ответственный за передачу документов в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», обеспечивает передачу в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых документов в соответствии Соглашением о взаимодействии с МФЦ, в порядке и сроки, которые установлены этим соглашением, но не позднее двух рабочих дней, следующих за днем регистрации заявления.

Заявления, составленные на основании комплексного запроса, а также документы, необходимые для предоставления государственной услуги, направляются в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» с приложением заверенной МФЦ копии комплексного запроса.

6.18. Результатом административной процедуры является поступление в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов.

6.19. Критерии принятия решения отсутствуют.

6.20. Способом фиксации выполнения административной процедуры является регистрация государственным казенным учреждением Рязанской

области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» заявления и необходимых для предоставления государственной услуги документов в журнале входящей документации не позднее 2 рабочих дней, следующих за днем их поступления из МФЦ.

Административная процедура «Выдача Заявителю результата предоставления государственной услуги»

6.21. Основанием для начала административной процедуры является поступление из государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в МФЦ удостоверения (дубликата удостоверения).

6.22. Сотрудник МФЦ, ответственный за выдачу Заявителю результата предоставления государственной услуги, посредством телефонной или почтовой связи информирует Заявителя о готовности выдать ему удостоверение инвалида о праве на льготы (дубликата удостоверения инвалида о праве на льготы).

6.23. При обращении Заявителя в МФЦ, сотрудник МФЦ, ответственный за выдачу Заявителю результата предоставления государственной услуги, осуществляет выдачу Заявителю удостоверения (дубликата удостоверения) под роспись в специальном журнале.

6.24. Результатом административной процедуры является выдача Заявителю удостоверения (дубликата удостоверения).

6.25. Критерии принятия решения отсутствуют.

6.26. Способом фиксации выполнения административной процедуры является регистрация удостоверения (дубликата удостоверения) в специальном журнале.»

приложения № 1 – 3, 5 к административному регламенту предоставления государственной услуги «Присвоение звания «Ветеран труда Рязанской области» признать утратившими силу.

45. Внести в приложение к постановлению министерства социальной защиты населения Рязанской области от 26.12.2011 № 92 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги «Назначение и выплата ежемесячной денежной компенсации в возмещение вреда, причиненного здоровью граждан в связи с радиационным воздействием вследствие чернобыльской катастрофы либо с выполнением работ по ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС» (в редакции постановлений министерства социальной защиты населения Рязанской области от 20.07.2012 № 24, от 29.01.2013 № 1, от 11.12.2013 № 32, от 15.05.2015 № 13, от 29.12.2015 № 30, от 06.06.2016 № 5, от 28.12.2017 № 26, постановлений министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 24.12.2018 № 47, от 01.04.2019 № 13) следующие изменения:

в разделе 1 «Общие положения»:

пункты 1.3.1 - 1.3.6.1 изложить следующей редакции:

«1.3.1. Порядок получения Заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

Информирование Заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее – Реестр государственных услуг), на информационных стендах в государственном казенном учреждении Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

1.3.2. При обращении Заявителя в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействия), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.3. Информирование Заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

При ответе на телефонные звонки работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.4. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» на основании письменного запроса Заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

1.3.5. При получении запроса в форме электронного документа работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.3.6. На официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, государственного казенного учреждения Рязанской области «Центр социальных выплат Рязанской области» (далее – Центр);

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного

учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент.

1.3.7. На информационных стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

1.3.8. На официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного

учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственных услуг;
- настоящий административный регламент;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.9. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра;
- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

1.3.10. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра;
- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- информация, указанная в разделе 5 «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных

органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

1.3.11. Информация о месте нахождения и графиках работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, Центра, справочных телефонах структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра получается Заявителями из информационных стендов государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на его официальном сайте, на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»»;

пункты 1.3.6.2 - 1.3.6.4 признать утратившими силу;

в разделе 2 «Стандарт предоставления государственной услуги»:

пункт 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в Реестре государственных услуг и на Едином портале»;

абзац третий пункта 2.6.2 изложить в следующей редакции:

«Заявителю (Представителю Заявителя) предоставляется возможность распечатки бланка заявления, размещенного на Едином портале, официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»»;

пункт 2.16 изложить в следующей редакции:

«2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий,

возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

2.16.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» - не более 1 раза;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» при предоставлении государственной услуги - не более 15 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг государственная услуга не предоставляется.

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу, а также посредством комплексного запроса не предусмотрена.

2.16.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом.;

в пункте 2.17 слова «особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах и» исключить;

пункт 2.17.1 признать утратившим силу;

в разделе 3 «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме:

абзацы десятый - четырнадцатый изложить в следующей редакции:

«Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.

Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.»;

абзац пятнадцатый - девятнадцатый признать утратившими силу;

раздел 5 «Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц» изложить в следующей редакции:

**«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

5.1. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра и их должностных лиц являются Заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба), рассматривается государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центром, министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) директору государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра (лицу, исполняющему его обязанности) – на решение и (или) действия (бездействие) работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей отнесены вопросы деятельности государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра – на решение или действия (бездействие) директора государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра (лица, исполняющего его обязанности);

3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области – на решение или действия (бездействие) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

5.3. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

по средством размещения информации на стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

5.4. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5.5. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале»;

приложения № 1, 2, 4 к административному регламенту предоставления государственной услуги «Назначение и выплата ежемесячной денежной компенсации в возмещение вреда, причиненного здоровью граждан в связи с радиационным воздействием вследствие чернобыльской катастрофы либо с выполнением работ по ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС» признать утратившими силу.

46. Внести в приложение к постановлению министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 14.08.2018 № 34 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Оплата труда адвокатов, оказывающих гражданам бесплатную юридическую помощь в рамках государственной системы бесплатной юридической помощи, и компенсации их расходов на оказание такой помощи» (в редакции постановления министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 24.12.2018 № 47) следующие изменения:

в разделе I «Общие положения»:

пункты 1.3.1 – 1.3.6 изложить в следующей редакции:

«1.3.1. Порядок получения заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

Информирование заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте Министерства, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее – Реестр государственных услуг), на информационных стендах в Министерстве;

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

1.3.2. При обращении заявителя в Министерство ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование должностное лицо Министерства, осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, должностное лицо Министерства, осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для заявителя время для устного информирования.

1.3.3. Информирование заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы Министерства.

При ответе на телефонные звонки должностные лица Министерства подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Должностные лица Министерства, осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, должностное лицо Министерства, осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для заявителя время для устного информирования.

1.3.4. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется должностными лицами Министерства на основании письменного запроса заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

1.3.5. При получении запроса в форме электронного документа должностным лицом Министерства готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.3.6. На информационных стендах Министерства размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;
- место нахождения и график работы Министерства;

- справочные телефоны Министерства, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адрес официального сайта, электронной почты Министерства;
- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

1.3.7. На официальном сайте Министерства в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и график работы Министерства;
- справочные телефоны Министерства, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адрес официального сайта, электронной почты Министерства;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- настоящий административный регламент;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.8. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и график работы Министерства;
- справочные телефоны Министерства, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адрес официального сайта, электронной почты Министерства;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

1.3.9. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и график работы Министерства;
- справочные телефоны Министерства, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адрес официального сайта, электронной почты Министерства;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- информация, указанная в разделе V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

1.3.10. Информация о месте нахождения и графике работы Министерства, справочных телефонах Министерства, в том числе номере телефона-автоинформатора, адресе официального сайта, электронной почты Министерства получается заявителями из информационных стендов Министерства, на его официальном сайте, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в Министерство»;

пункты 1.3.6.1 – 1.3.6.3 признать утратившими силу;

в разделе II «Стандарт предоставления государственной услуги»:

пункт 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте Министерства, в Реестре государственных услуг и на Едином портале»;

пункты 2.16 – 2.16.2 изложить в следующей редакции:

«2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

2.16.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий заявителя с должностными лицами Министерства – не более 1 раза;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с должностными лицами Министерства – не более 20 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг государственная услуга не предоставляется.

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу, а также посредством комплексного запроса не предусмотрена.

2.16.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения должностных лиц Министерства, участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом.»;

пункт 2.17 изложить в следующей редакции:

«2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в электронной форме»;

пункт 2.17.1 признать утратившим силу;

в разделе 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»:

пункт 3.1.2 изложить в следующей редакции:

«3.1.2. Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.

Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается должностным лицом Министерства, выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах должностное лицо Министерства, выдавшее документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах должностное лицо Министерства, выдавшее документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.»;

раздел V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц, государственных служащих» изложить в следующей редакции:

**«V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) государственных органов,**

а также их должностных лиц

5.1. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) Министерства и его должностных лиц являются заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба), рассматривается Министерством, Правительством Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

- 1) Министру труда и социальной защиты населения Рязанской области на решение и (или) действия (бездействие) должностных лиц Министерства;
- 2) в Правительство Рязанской области - на решение или действия Министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

5.3. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на информационных стендах Министерства, на официальном сайте Министерства, на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

5.4. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Министерства, а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5.5. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале»;

приложение № 5 к Административному регламенту предоставления государственной услуги «Оплата труда адвокатов, оказывающих гражданам бесплатную юридическую помощь в рамках государственной системы бесплатной юридической помощи, и компенсации их расходов на оказание такой помощи» признать утратившими силу.

47. Внести в приложение к постановлению министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 30.07.2018 № 32 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Компенсация отдельных расходов адвокатам, оказывающим гражданам юридическую помощь в труднодоступных и малонаселенных местностях на территории Рязанской области» (в редакции постановления министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 24.12.2018 № 47) следующие изменения:

в разделе I «Общие положения»:

пункты 1.3.1 – 1.3.6 изложить в следующей редакции:

«1.3.1. Порядок получения заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

Информирование заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте Министерства, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее – Реестр государственных услуг), на информационных стендах в Министерстве;

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

1.3.2. При обращении заявителя в Министерство ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование должностное лицо Министерства, осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, должностное лицо Министерства, осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в

письменном виде либо назначает другое удобное для заявителя время для устного информирования.

1.3.3. Информирование заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы Министерства.

При ответе на телефонные звонки должностные лица Министерства подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Должностные лица Министерства, осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, должностное лицо Министерства, осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для заявителя время для устного информирования.

1.3.4. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется должностными лицами Министерства на основании письменного запроса заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

1.3.5. При получении запроса в форме электронного документа должностным лицом Министерства готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.3.6. На информационных стендах Министерства размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;
- место нахождения и график работы Министерства;
- справочные телефоны Министерства, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адрес официального сайта, электронной почты Министерства;
- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

1.3.7. На официальном сайте Министерства в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и график работы Министерства;

- справочные телефоны Министерства, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адрес официального сайта, электронной почты Министерства;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- настоящий административный регламент;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.8. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и график работы Министерства;
- справочные телефоны Министерства, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адрес официального сайта, электронной почты Министерства;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

1.3.9. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и график работы Министерства;
- справочные телефоны Министерства, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адрес официального сайта, электронной почты Министерства;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- информация, указанная в разделе V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

1.3.10. Информация о месте нахождения и графике работы Министерства, справочных телефонах Министерства, в том числе номере телефона-автоинформатора, адресе официального сайта, электронной почты Министерства получается заявителями из информационных стендов Министерства, на его официальном сайте, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в Министерство.»

пункты 1.3.6.1 – 1.3.6.3 признать утратившими силу.

в разделе II «Стандарт предоставления государственной услуги»:

пункт 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте Министерства, в Реестре государственных услуг и на Едином портале»;

пункты 2.16 – 2.16.2 изложить в следующей редакции:

«2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

2.16.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий заявителя с должностными лицами Министерства – не более 1 раза;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с должностными лицами Министерства – не более 20 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг государственная услуга не предоставляется;

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу, а также посредством комплексного запроса не предусмотрена.

2.16.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения должностных лиц Министерства, участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом»;

пункт 2.17 изложить в следующей редакции:

«2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в электронной форме»;

пункт 2.17.1 признать утратившим силу;

в разделе 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»:

пункт 3.1.2 изложить в следующей редакции:

«3.1.2. Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.

Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается должностным лицом Министерства, выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах должностное лицо Министерства, выдавшее документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах должностное лицо Министерства, выдавшее документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.»;

раздел V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц, государственных служащих» изложить в следующей редакции:

**«V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

5.1. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) Министерства и его должностных лиц являются заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее - жалоба), рассматривается

Министерством. Правительством Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) Министру труда и социальной защиты населения Рязанской области – на решение и (или) действия (бездействия) должностных лиц Министерства;

2) в Правительство Рязанской области – на решение или действия Министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

5.3. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на информационных стендах Министерства, на официальном сайте Министерства, на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

5.4. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Министерства, а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5.5. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале.;

приложение № 5 к Административному регламенту предоставления государственной услуги «Компенсация отдельных расходов адвокатам, оказывающим гражданам юридическую помощь в труднодоступных и малонаселенных местностях на территории Рязанской области» признать утратившими силу.

48. Внести в приложение к постановлению министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 30.05.2019 № 21 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Признание гражданина нуждающимся в социальном обслуживании, составление (пересмотр) индивидуальной программы предоставления социальных услуг» следующие изменения:

в разделе I «Общие положения»:

подраздел «Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги» изложить в следующей редакции:

«Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги»

«6. Порядок получения Заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

Информирование Заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайтах уполномоченных организаций, Министерства, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее – Реестр государственных услуг), на информационных стендах уполномоченных организаций, Министерства;

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

7. При обращении Заявителя в уполномоченную организацию, Министерство ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействия), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник уполномоченной организации, Министерства, осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник уполномоченной организации, Министерства, осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

8. Информирование Заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы уполномоченной организации, Министерства.

При ответе на телефонные звонки работники уполномоченной организации, Министерства подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники уполномоченной организации, Министерства, осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник уполномоченной организации, Министерства, осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

9. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется работниками уполномоченной организации, Министерства на основании письменного запроса Заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

10. При получении запроса в форме электронного документа работником уполномоченной организации, Министерства готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

10.1. На официальных сайтах Министерства, уполномоченных организаций в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы Министерства, уполномоченных организаций;
- справочные телефоны уполномоченных организаций, Министерства, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, уполномоченных организаций, Министерства;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- настоящий административный регламент.

10.2. На информационных стендах Министерства, уполномоченных организаций размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;
- место нахождения и графики работы Министерства, уполномоченных организаций;
- справочные телефоны уполномоченных организаций, Министерства, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, электронной почты Министерства, уполномоченных организаций;
- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

10.3. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы Министерства, уполномоченных организаций;
- справочные телефоны уполномоченных организаций, Министерства, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов уполномоченных организаций, Министерства;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

10.4. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы Министерства, уполномоченных организаций;
- справочные телефоны уполномоченных организаций, Министерства, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов уполномоченных организаций, Министерства;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- информация, указанная в разделе V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

10.5. Информация о месте нахождения и графиках работы Министерства, уполномоченных организаций, справочных телефонах уполномоченных организаций, Министерства, в том числе номере телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты Министерства, уполномоченных организаций получается Заявителями из информационных стендов уполномоченных организаций, Министерства, на их официальных сайтах, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в уполномоченную организацию, Министерство.»;

в разделе II «Стандарт предоставления государственной услуги»:

подраздел «Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги» изложить в следующей редакции:

«Нормативные правовые акты, регулирующие

предоставление государственной услуги

15. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте Министерства, уполномоченных организаций, в Реестре государственных услуг и на Едином портале.»;

в пункте 18:

в абзаце первом слова «, в том числе с использованием «Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)» исключить;

абзац седьмой, девятый признать утратившими силу;

пункт 33 признать утратившим силу;

дополнить подразделом следующего содержания:

«Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

33. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с работниками уполномоченных организаций, Министерства - не более 1 раза;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками уполномоченных организаций, Министерства при предоставлении государственной услуги - не более 30 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг государственная услуга не предоставляется.

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу, а также посредством комплексного запроса не предусмотрена.

33.1. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников уполномоченных организаций, Министерства, участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом.»;

подраздел «Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в МФЦ и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме» изложить в следующей редакции:

**«Иные требования, в том числе учитывающие
особенности предоставления государственной услуги
в электронной форме**

34. Государственная услуга в электронной форме не предоставляется.»;

в разделе III «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах»:

в наименовании слова «, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах» исключить;

в пункте 35:

абзац восьмой изложить в следующей редакции:

«Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.»;

дополнить абзацами следующего содержания:

«Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником уполномоченной организации, Министерства, выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник уполномоченной организации, Министерства, выдавший документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник уполномоченной организации, Министерства, выдавший документ, посредством почтовой связи направляет Заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или)

ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.»;

раздел 5 «Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц» изложить в следующей редакции:

**«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

5.1. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) уполномоченных организаций, Министерства и их должностных лиц являются Заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба), рассматривается уполномоченной организацией, Министерством в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) директору уполномоченной организации (лицу, исполняющему его обязанности) – на решение и (или) действия (бездействие) работников уполномоченной организации;

2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей отнесены вопросы деятельности уполномоченной организации – на решение или действия (бездействие) директора уполномоченной организации (лица, исполняющего его обязанности), сотрудников Министерства;

3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области - на решение или действия (бездействие) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

5.3. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на стендах Министерства, уполномоченной организации в местах предоставления государственной услуги, на официальных сайтах Министерства, уполномоченной организации, на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

5.4. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Министерства, уполномоченной организации, а также их должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5.5. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале.;

приложения № 1, 2, 4 к административному регламенту министерства предоставления государственной услуги «Признание гражданина нуждающимся в социальном обслуживании, составление (пересмотр) индивидуальной программы предоставления социальных услуг» признать утратившими силу.

49. Внести в приложение к постановлению министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 30.05.2019 № 23 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Начисление и выплата ежегодной денежной выплаты к Международному дню пожилых людей» следующие изменения:

в разделе 1 «Общие положения»;

пункты 1.3.1 - 1.3.6.1 изложить следующей редакцией:

«1.3.1. Порядок получения Заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

Информирование Заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте Управления, министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее – Реестр государственных услуг), на информационных стендах в Управлении;

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

1.3.2. При обращении Заявителя в Управление ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник Управления, осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник Управления, осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.3. Информирование Заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы Управления.

При ответе на телефонные звонки работники Управления подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники Управления, осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник Управления, осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.4. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется Управлением на основании письменного запроса Заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

1.3.5. При получении запроса в форме электронного документа работником Управления готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.3.6. На официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления, его структурных подразделений, государственного казенного учреждения Рязанской области «Центр социальных выплат Рязанской области» (далее – Центр);

- справочные телефоны структурных подразделений Управления, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления, Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- настоящий административный регламент.

1.3.7. На информационных стендах Управления размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления, его структурных подразделений, Центра;

- справочные телефоны структурных подразделений Управления, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления, Центра;

- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

1.3.8. На официальном сайте Управления в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления, его структурных подразделений, Центра;

- справочные телефоны структурных подразделений Управления, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления, Центра;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственных услуг;

- настоящий административный регламент;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.9. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления, его структурных подразделений, Центра;
- справочные телефоны структурных подразделений Управления, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления, Центра;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

1.3.10. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления, его структурных подразделений, Центра;
- справочные телефоны структурных подразделений Управления, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления, Центра;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- информация, указанная в разделе 5 «/Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

1.3.11. Информация о месте нахождения и графиках работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления, его структурных подразделений, Центра, справочных телефонах структурных подразделений Управления, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номере телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления, Центра получается Заявителями из информационных стендов Управления, на его официальном сайте, на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, на Едином портале, из Реестра государственных услуг

самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в Управление.»;

пункты 1.3.6.2 - 1.3.6.4 признать утратившими силу;

в разделе 2 «Стандарт предоставления государственной услуги»:

пункт 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в Реестре государственных услуг и на Едином портале.»;

абзац третий пункта 2.6.2 изложить в следующей редакции:

«Заявителю предоставляется возможность распечатки бланка заявления, размещенного на Едином портале, официальном сайте Управления.»;

пункт 2.16 изложить в следующей редакции:

«2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

2.16.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с работниками Управления - не более 1 раза;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками Управления – не более 15 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг государственная услуга не предоставляется.

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу, а также посредством комплексного запроса не предусмотрена.

2.16.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников Управления, участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом»;

в пункте 2.17 слова «особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах и» исключить;

пункт 2.17.1 признать утратившим силу;

в разделе 3 «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах»:

абзацы седьмой - одиннадцатый изложить в следующей редакции:

«Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.

Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником Управления, выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник Управления, выдавший документ, осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник Управления, выдавший документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.»;

раздел 5 «Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц» изложить в следующей редакции:

**«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

5.1. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) Управления, Центра и их должностных лиц являются Заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба), рассматривается Управлением, Центром, министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

- 1) директору Управления, Центра (лицу, исполняющему его обязанности) на решение и (или) действия (бездействие) работников Управления, Центра;
- 2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей отнесены вопросы деятельности Управления, Центра на решение или действия (бездействие) директора Управления, Центра (лица, исполняющего его обязанности);
- 3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области - на решение или действия (бездействие) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

5.3. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на стендах Управления в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте Управления, на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

5.4. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Управления, а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и

действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5.5. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале.;

приложения № 1, 2, 4 к административному регламенту предоставления государственной услуги «Назначение и выплата ежегодной денежной выплаты к Международному дню пожилых людей» признать утратившими силу.

50. Внести в приложение к постановлению министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 31.01.2019 № 5 «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Назначение и выплата ежемесячной доплаты к страховой пенсии лицам, получавшим до 31 декабря 1991 года персональную пенсию союзного и (или) республиканского значения» следующие изменения:

в разделе 1 «Общие положения»:

пункты 1.3.1 - 1.3.6.1 изложить следующей редакцией:

«1.3.1. Порядок получения Заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

Информирование Заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее – Реестр государственных услуг), на информационных стендах в государственном казенном учреждении Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»;

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

1.3.2. При обращении Заявителя в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.3. Информирование Заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области».

При ответе на телефонные звонки работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.4. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» на основании письменного запроса Заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

1.3.5. При получении запроса в форме электронного документа работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.3.6. На официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, государственного казенного учреждения Рязанской области «Центр социальных выплат Рязанской области»;
- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», государственного казенного учреждения Рязанской области «Центр социальных выплат Рязанской области»;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- настоящий административный регламент.

1.3.7. На информационных стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;
- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, государственного казенного учреждения Рязанской области «Центр социальных выплат Рязанской области»;
- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», государственного казенного учреждения Рязанской области «Центр социальных выплат Рязанской области»;
- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

1.3.8. На официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, государственного казенного учреждения Рязанской области «Центр социальных выплат Рязанской области»;
- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», государственного казенного учреждения Рязанской области «Центр социальных выплат Рязанской области»;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственных услуг;
- настоящий административный регламент;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.9. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, государственного казенного учреждения Рязанской области «Центр социальных выплат Рязанской области»;
- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», государственного казенного учреждения Рязанской области «Центр социальных выплат Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

1.3.10. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, государственного казенного учреждения Рязанской области «Центр социальных выплат Рязанской области»;

- справочные телефоны структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», государственного казенного учреждения Рязанской области «Центр социальных выплат Рязанской области»;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;

- информация, указанная в разделе 5 «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

1.3.11. Информация о месте нахождения и графиках работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», его структурных подразделений, государственного казенного учреждения Рязанской области «Центр социальных выплат Рязанской области», справочных телефонах структурных подразделений государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номере телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», государственного казенного учреждения Рязанской области «Центр социальных выплат Рязанской области» получается Заявителями из информационных стендов государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на его официальном сайте, на официальном

сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в государственное казенное учреждение Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»»;

пункты 1.3.6.2 - 1.3.6.4 признать утратившими силу;

в разделе 2 «Стандарт предоставления государственной услуги»:

пункт 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в Реестре государственных услуг и на Едином портале»;

абзац третий пункта 2.6.2 изложить в следующей редакции:

«Заявителю предоставляется возможность распечатки бланка заявления, размещенного на Едином портале, официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области»»;

пункт 2.16 изложить в следующей редакции:

«2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

2.16.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» - не более 1 раза;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление

социальной защиты населения Рязанской области» при предоставлении государственной услуги – не более 15 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг государственная услуга не предоставляется;

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу, а также посредством комплексного запроса не предусмотрена.

2.16.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом.»;

в пункте 2.17 слова «особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах и» исключить;

пункт 2.17.1 признать утратившим силу;

в разделе 3 «Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах:

абзацы девятый – тринадцатый изложить в следующей редакции:

«Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.

Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ,

осуществляет замену указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», выдавший документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.»;

раздел 5 «Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц» изложить в следующей редакции:

**«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

5.1. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра и их должностных лиц являются Заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба), рассматривается государственным казенным учреждением Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центром, министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) директору государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра (лицу, исполняющему его обязанности) – на решение и (или) действия (бездействие) работников государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра;

2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей отнесены вопросы деятельности государственного казенного учреждения

Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра на решение или действия (бездействия) директора государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», Центра (лица, исполняющего его обязанности);

3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области - на решение или действия (бездействия) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

5.3. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на стендах государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области» в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

5.4. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5.5. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале»;

приложения № 1, 2, 4 к административному регламенту предоставления государственной услуги «Назначение и выплата ежемесячной доплаты к страховой пенсии лицам, получавшим до 31 декабря 1991 года персональную пенсию союзного и (или) республиканского значения» признать утратившими силу.

51. Внести в приложение к постановлению министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области от 15.10.2018 № 42 «Об утверждении административного регламента предоставления

государственной услуги «Предоставление субсидий из областного бюджета специализированным службам по вопросам похоронного дела в целях возмещения недополученных доходов в связи с оказанием ими услуг, предоставляемых согласно гарантированному перечню услуг по погребению» следующие изменения:

в разделе I «Общие положения»:

пункты 1.3.1 - 1.3.4.3 изложить следующей редакции:

«1.3.1. Порядок получения Заявителями информации по вопросам предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления услуги, справочной информации.

Информирование Заявителей организуется следующим образом:

- публичное информирование проводится посредством привлечения средств массовой информации, а также посредством размещения информации в информационно-коммуникационной сети Интернет на сайте Управления, министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), в региональной информационной системе «Реестр государственных услуг (функций) Рязанской области» (далее – Реестр государственных услуг), на информационных стендах в Управлении;

- индивидуальное информирование проводится в форме устного информирования (лично или по телефону) и письменного информирования (по почте или электронной почте).

1.3.2. При обращении Заявителя в Управление ему предоставляется следующая информация:

- о порядке предоставления государственной услуги;
- о сроках предоставления государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- о ходе предоставления государственной услуги.

На индивидуальное устное информирование работник Управления, осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяет не более 20 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник Управления, осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.3. Информирование Заявителей по телефону осуществляется в соответствии с графиком работы Управления.

При ответе на телефонные звонки работники Управления подробно и в вежливой форме информируют обратившихся по интересующим вопросам.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

Работники Управления, осуществляющие индивидуальное устное информирование, должны принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, работник Управления, осуществляющий индивидуальное устное информирование, предлагает обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначает другое удобное для Заявителя время для устного информирования.

1.3.4. Информация о предоставлении государственной услуги в письменной форме предоставляется Управлением на основании письменного запроса Заявителя в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса.

1.3.5. При получении запроса в форме электронного документа работником Управления готовится подробный ответ, который направляется в течение 15 календарных дней со дня регистрации запроса по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

1.3.6. На официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления, его структурных подразделений;
- справочные телефоны структурных подразделений Управления, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- настоящий административный регламент.

1.3.7. На информационных стендах Управления размещается следующая обязательная информация:

- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;
- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления, его структурных подразделений;
- справочные телефоны структурных подразделений Управления, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;
- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления;

- информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиваются.

1.3.8. На официальном сайте Управления в информационно-коммуникационной сети Интернет размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления, его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений Управления, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственных услуг;

- постоянный административный регламент;

- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.9. В Реестре государственных услуг размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления, его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений Управления, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления;

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги.

1.3.10. На Едином портале размещается следующая обязательная информация:

- место нахождения и графики работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления, его структурных подразделений;

- справочные телефоны структурных подразделений Управления, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора;

- адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления;
- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- о порядке подачи и рассмотрения жалобы на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги;
- информация, указанная в разделе 5 «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) государственных органов, а также их должностных лиц» настоящего административного регламента.

1.3.11. Информация о месте нахождения и графиках работы министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления, его структурных подразделений, справочных телефонах структурных подразделений Управления, участвующих в предоставлении государственной услуги, в том числе номере телефона-автоинформатора, адреса официальных сайтов, электронной почты министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, Управления получается Заявителями из информационных стендов Управления, на его официальном сайте, на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, на Едином портале, из Реестра государственных услуг самостоятельно, либо посредством направления письменного обращения в Управление.»;

пункты 1.3.4.4 признать утратившим силу;

в разделе 2 «Стандарт предоставления государственной услуги»;

пункт 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещается на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Рязанской области, государственного казенного учреждения Рязанской области «Управление социальной защиты населения Рязанской области», в Реестре государственных услуг и на Едином портале.»;

пункты 2.16 – 2.17 изложить в следующей редакции:

«2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, возможность либо невозможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе в полном объеме), любом территориальном подразделении государственного органа по выбору заявителя

(экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – комплексный запрос)

2.16.1. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий Заявителя с работниками Управления - не более 1 раза;

2) продолжительность взаимодействия Заявителя с работниками Управления - не более 20 минут;

3) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги обеспечена посредством индивидуального консультирования без использования информационно-коммуникационных технологий;

4) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг государственная услуга не предоставляется.

5) возможность предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу, а также посредством комплексного запроса не предусмотрена.

2.16.2. Показателями качества государственной услуги являются:

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения работников Управления, участвующих в предоставлении государственной услуги;

- соблюдение сроков и последовательности административных процедур, установленных настоящим административным регламентом.

2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

Государственная услуга в электронной форме не предоставляется.»;

пункт 2.17.1 признать утратившим силу;

в разделе 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»:

пункт 3.1.2 изложить в следующей редакции:

«Выполнение административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме не предусмотрено.

Исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется по заявлению Заявителя, составленному в произвольной форме.

Заявление об исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок рассматривается работником Управления, выдавшим документ, в течение 3 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник Управления, выдавший документ, осуществляет заметку указанных документов в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.

В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах работник Управления, выдавший документ, посредством почтовой связи направляет заявителю уведомление об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 5 рабочих дней с даты регистрации заявления.»;

раздел V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц, государственных служащих» изложить в следующей редакции:

**«V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования
решений и действий (бездействия) государственных органов,
а также их должностных лиц**

5.1. Заинтересованными лицами при обжаловании решений и действий (бездействия) Управления и его должностных лиц являются Заявители.

Заявители имеют право на обжалование действий и (или) бездействия и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги.

Заявитель может обратиться с жалобой по основаниям и в порядке, предусмотренном статьями 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба на решения и (или) действия (бездействие), принятые в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба), рассматривается Управлением, министерством труда и социальной защиты населения Рязанской области в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке может быть направлена:

1) директору Управления (лицу, исполняющему его обязанности) – на решение и (или) действия (бездействие) работников Управления;

2) заместителю министра труда и социальной защиты населения Рязанской области, к компетенции которого по распределению обязанностей отнесены вопросы деятельности Управления – на решение или действия (бездействие) директора Управления (лица, исполняющего его обязанности);

3) министру труда и социальной защиты населения Рязанской области - на решение или действия (бездействие) заместителя министра труда и социальной защиты населения Рязанской области.

5.3. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы представляется:

посредством размещения информации на стендах Управления в местах предоставления государственной услуги, на официальном сайте Управления, на Едином портале;

с использованием средств телефонной связи, в письменной форме, по электронной почте, при личном приеме.

5.4. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Управления, а также его должностных лиц регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановлением Правительства Рязанской области от 17.10.2012 № 294 «Об особенностях подачи и рассмотрения жалоб в сфере предоставления государственных услуг в Рязанской области»;

постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

5.5. Информация, указанная в настоящем разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале.»,

приложения № 1, 2, 6 к административному регламенту предоставления государственной услуги «Предоставление субсидий из областного бюджета специализированным службам по вопросам похоронного дела в целях возмещения недополученных доходов в связи с оказанием ими услуг, предоставляемых согласно гарантированному перечню услуг по погребению» признать утратившими силу.

Министр

В.С. Емец