

**Административный регламент**  
**предоставления государственной услуги**  
**«Возмещение расходов, связанных с предоставлением**  
**лицам, подвергшимся политическим репрессиям**  
**и впоследствии реабилитированным,**  
**мер социальной поддержки»**

**Раздел I**

**Общие положения**

**Предмет регулирования**

**Административного регламента**

1. Административный регламент определяет стандарт и порядок предоставления государственной услуги по возмещению расходов, связанных с предоставлением лицам, подвергшимся политическим репрессиям и впоследствии реабилитированным, мер социальной поддержки (далее – Административный регламент, государственная услуга, возмещение расходов).

**Круг заявителей**

2. Заявителями при получении государственной услуги (далее – заявители) являются:

- 1) физические лица, постоянно проживающие на территории Ненецкого автономного округа;
- 2) уполномоченные представители лиц, указанных в подпункте 1 настоящего пункта Административного регламента.
3. Получателями государственной услуги являются лица, подвергшиеся политическим репрессиям и впоследствии реабилитированные.

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

4. Информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляется:

- 1) государственным казенным учреждением Ненецкого автономного округа «Отделение социальной защиты населения» (далее – Учреждение).

Почтовый адрес: Ненецкий автономный округ, 166000, г. Нарьян-Мар, ул. Сапрыгина, д. 9 Б.

Справочный телефон Учреждения: (81853) 4-84-97.

Адрес официального сайта Учреждения в сети информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»): [osznnao.ru](http://osznnao.ru).

Адрес электронной почты (e-mail): [gkunaoszn@mail.ru](mailto:gkunaoszn@mail.ru).

График приема посетителей:

вторник, четверг – с 13 часов 30 минут до 17 часов 30 минут;

понедельник, среда, пятница – не приемные дни;

суббота и воскресенье – выходные дни;

2) казенным учреждением Ненецкого автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ).

Почтовый адрес: Ненецкий автономный округ, 166000, г. Нарьян-Мар, ул. Ленина, д. 27 В.

Справочный телефон: (81853) 2-19-10.

Адрес официального сайта в сети «Интернет»: [mfc.adm-nao.ru](http://mfc.adm-nao.ru).

Адрес электронной почты: [mail@mfc.adm-nao.ru](mailto:mail@mfc.adm-nao.ru).

Адреса офисов МФЦ размещены на официальном сайте МФЦ.

5. Информирование об услуге осуществляется:

1) при личном обращении заявителя;

2) с использованием почтовой, телефонной связи;

3) посредством электронной почты;

4) через официальный сайт Учреждения, Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) (далее – Единый портал) и Региональный портал государственных и муниципальных услуг ([uslugi.adm-nao.ru](http://uslugi.adm-nao.ru)) (далее – Региональный портал) в сети «Интернет»;

5) на информационных стендах в местах для информирования, предназначенных для ознакомления заявителей с информационными материалами.

6. На Едином портале, Региональном портале, официальном сайте Учреждения размещается следующая информация:

1) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

2) круг заявителей;

3) срок предоставления государственной услуги;

4) результаты предоставления государственной услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления государственной услуги;

5) исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги;

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

7) формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении государственной услуги.

7. Информация на Едином портале, Региональном портале, о порядке и сроках предоставления государственной услуги на основании сведений, содержащихся в подсистеме «Реестре государственных и муниципальных услуг (функций) Ненецкого автономного округа» государственной информационной системы Ненецкого автономного округа «Информационная система по предоставлению государственных и муниципальных услуг», предоставляется заявителю бесплатно.

8. Доступ к информации о сроках и порядке предоставления государственной услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя, или предоставление им персональных данных.

9. В любое время со дня приема документов до получения результатов предоставления государственной услуги заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления государственной услуги по письменному обращению, телефону, электронной почте, лично или личном кабинете на Региональном портале. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе какой процедуры) находится его заявка.

10. Прием и консультирование (лично или по телефону) должны проводиться корректно и внимательно по отношению к заявителю. Консультирование допускается в течение установленного рабочего времени. При консультировании заявителю дается точный и исчерпывающий ответ на поставленные вопросы.

11. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

1) перечня документов, необходимых для предоставления государственной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;

2) источника получения документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

3) времени приема и выдачи документов;

4) сроков предоставления государственной услуги;

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

12. Предоставление государственной услуги производится Учреждением по адресу: Ненецкий автономный округ, 166000, г. Нарьян-Мар, ул. Сапрыгина, д. 9 Б.

График работы Учреждения:

понедельник - пятница - с 08 часов 30 минут до 17 часов 30 минут;

перерыв на обед - с 12 часов 30 минут до 13 часов 30 минут;

суббота и воскресенье - выходные дни.

Справочный телефон (81853) 4-84-97.

Адрес официального сайта Учреждения в сети «Интернет»:  
osznnao.ru.

Адрес электронной почты (e-mail): gkupaoszn@mail.ru.

Предоставление государственной услуги осуществляет отдел назначения социальных выплат и предоставления субсидий гражданам контактный телефон: (81853) 4-33-39.

13. В предоставлении государственной услуги принимают участие:

1) Департамент здравоохранения, труда и социальной защиты населения Ненецкого автономного округа (далее – Департамент).

Почтовый адрес: Ненецкий автономный округ, 166000, г. Нарьян-Мар, ул. Смидовича, д. 25.

Справочный телефон: (81853) 4-62-57.

Факс: (81853) 4-67-45.

График работы Департамента:

понедельник – пятница – с 08 часов 30 минут до 17 часов 30 минут;

перерыв - с 12 часов 30 минут до 13 часов 30 минут;

суббота и воскресенье - выходные дни.

Адрес официального сайта в сети «Интернет»: medsoc.adm-nao.ru.

Адрес электронной почты: [medsoc@ogvnao.ru](mailto:medsoc@ogvnao.ru).

2) Министерство внутренних дел Российской Федерации (далее – МВД РФ).

Почтовый адрес: 119049, г. Москва, ул. Житная, д. 16.

Справочный телефон: (495) 667-02-99.

Адрес официального сайта в сети «Интернет»: мвд.рф.

3) МФЦ.

Почтовый адрес: Ненецкий автономный округ, 166000, г. Нарьян-Мар, ул. Ленина, д. 27 В.

Справочный телефон: (81853) 2-19-10.

Адрес официального сайта в сети «Интернет»: mfc.adm-nao.ru.

Адрес электронной почты: mail@mfc.adm-nao.ru.

Адреса офисов МФЦ размещены на официальном сайте МФЦ.

## Раздел II

### Стандарт предоставления государственной услуги

#### Наименование государственной услуги

14. Наименование государственной услуги – возмещение расходов, связанных с предоставлением лицам, подвергшимся политическим репрессиям и впоследствии реабилитированным, мер социальной поддержки.

**Наименование Учреждения,  
предоставляющего государственную услугу**

15. Государственная услуга предоставляется государственным казенным учреждением Ненецкого автономного округа «Отделение социальной защиты населения».

**Органы, обращение в которые необходимо  
для предоставления государственной услуги**

16. В предоставлении государственной услуги участвуют следующие органы исполнительной власти (органы местного самоуправления, организации), обращение в которые необходимо для предоставления государственной услуги:

МВД РФ.

17. Учреждение не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в органы исполнительной власти, указанные в пункте 16 настоящего Административного регламента.

**Описание результата предоставления государственной услуги**

18. Результатом предоставления государственной услуги является:

- 1) возмещение расходов;
- 2) отказ в возмещении расходов.

**Документы, являющиеся результатами  
предоставления государственной услуги**

19. Документы, предоставляемые заявителю по завершению предоставления государственной услуги:

- 1) уведомление о возмещении расходов;
- 2) уведомление об отказе в возмещении расходов.

20. Документ, являющийся результатом предоставления государственной услуги, по выбору заявителя может быть представлен в форме документа на бумажном носителе, а также в форме электронного документа, подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи.

**Срок предоставления государственной услуги**

21. Срок предоставления государственной услуги:

предоставление (отказ в предоставлении) возмещения расходов осуществляется в срок, не превышающий 20 календарных дней.

22. Срок предоставления государственной услуги исчисляется со дня подачи заявителем заявления и необходимых документов непосредственно в Учреждение, в многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг.

23. В случае направления заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении, срок предоставления государственной услуги исчисляется со дня поступления данных документов в Учреждение.

**Срок выдачи (направления) документов,  
являющихся результатом предоставления  
государственной услуги**

24. Документ, являющийся результатом предоставления государственной услуги, в течение 1 рабочего дня со дня его оформления направляется заявителю через Региональный портал.

25. По желанию заявителя документ, являющийся результатом предоставления государственной услуги, в течение 3 рабочих дней со дня его оформления может быть вручен:

1) на бумажном носителе непосредственно в Учреждении. В случае невозможности вручения в Учреждении в установленный срок ответственный исполнитель направляет документ заявителю почтовым отправлением с уведомлением о вручении;

2) на бумажном носителе в МФЦ;

3) на бумажном носителе, подтверждающем содержание электронного документа, направленного Учреждением, в МФЦ.

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

26. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

1) Конституцией Российской Федерации («Российская газета», № 237, 25.12.1993);

2) Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 48, ст. 4563; 2016, № 1, ст. 19);

3) Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» («Собрание законодательства Российской Федерации», 31.07.2006, № 31 (1 ч.), ст. 3448);

4) Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета», № 165, 29.07.2006);

5) Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010);

- 6) Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» («Российская газета», № 75, 08.04.2011);
- 7) постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 148, 02.07.2012);
- 8) постановлением Правительства Российской Федерации от 25.08.2012 № 852 «Об утверждении Правил использования усиленной квалифицированной электронной подписи при обращении за получением государственных и муниципальных услуг и о внесении изменения в Правила разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг» («Российская газета», № 200, 31.08.2012);
- 9) постановлением Правительства Российской Федерации от 26.03.2016 № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг» (Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 05.04.2016);
- 10) распоряжением Правительства Российской Федерации от 01.11.2016 № 2326-р «Об утверждении перечня документов и сведений, находящихся в распоряжении отдельных федеральных органов исполнительной власти и необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам местного самоуправления» («Собрание законодательства РФ», 14.11.2016, № 46, ст. 6497);
- 11) законом Ненецкого автономного округа от 20.12.2013 № 121-оз «О мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан, проживающих на территории Ненецкого автономного округа» («Сборник нормативных правовых актов Ненецкого автономного округа», № 60 (часть 1), 23.12.2013);
- 12) постановлением Администрации Ненецкого автономного округа от 04.09.2013 № 334-п «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на нарушения порядка предоставления государственных услуг в Ненецком автономном округе» («Сборник нормативных правовых актов Ненецкого автономного округа», № 36, 04.09.2013);
- 13) постановлением Администрации Ненецкого автономного округа от 17.04.2014 № 128-п «Об утверждении Положения о порядке возмещения расходов, связанных с предоставлением лицам, подвергшимся политическим репрессиям и впоследствии реабилитированным, мер социальной поддержки» («Сборник нормативных правовых актов Ненецкого автономного округа», № 14 (часть 1), 30.04.2014);
- 14) постановлением Администрации Ненецкого автономного округа от 23.10.2014 № 408-п «Об оптимизации перечня документов, предоставляемых заявителями при оказании государственных услуг Ненецкого автономного округа» (Сборник нормативных правовых актов Ненецкого автономного округа, № 40 (часть 1), 31.10.2014).

**Исчерпывающий перечень документов,  
необходимых в соответствии с нормативными  
правовыми актами для предоставления  
государственной услуги и услуг, которые  
являются необходимыми и обязательными**

**для предоставления государственной услуги,  
подлежащих представлению заявителем,  
способы их получения заявителем,  
в том числе в электронной форме**

27. Для возмещения расходов предоставляются следующие документы (сведения):

- 1) заявление о возмещении расходов по форме согласно Приложению 1 к настоящему Административному регламенту (далее – заявление);
- 2) документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации;
- 3) документы, подтверждающие полномочия представителя;
- 4) справку о признании заявителя подвергшимся политическим репрессиям и подлежащим реабилитации;
- 5) документы, подтверждающие факт произведенных затрат.

**Исчерпывающий перечень документов,  
необходимых в соответствии с нормативными  
правовыми актами для предоставления  
государственной услуги, которые находятся  
в распоряжении государственных органов,  
участвующих в предоставлении государственной  
услуги, и которые заявитель вправе представить**

28. Для предоставления государственной услуги необходимы следующие документы (сведения), которые находятся в распоряжении:

МВД РФ – документы, содержащие сведения:

- о регистрации по месту жительства гражданина Российской Федерации;
- о действительности (недействительности) паспорта гражданина Российской Федерации.

29. Запрещается требовать от заявителя:

- 1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;
- 2) представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами;



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

Заявитель вправе представить указанные в пункте 28 настоящего Административного регламента документы по собственной инициативе.

Непредставление заявителем указанных документов не является основанием для отказа заявителю в предоставлении услуги.

**Исчерпывающий перечень оснований**

**для отказа в приеме документов,**

**необходимых для предоставления**

**государственной услуги**

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

**Исчерпывающий перечень оснований**

**для приостановления предоставления**

**государственной услуги**

31. Основания для приостановления предоставления государственной услуги, не предусмотрены.

**Исчерпывающий перечень оснований для отказа**

**в предоставлении государственной услуги**

32. В возмещении расходов отказывается по следующим основаниям:

непредставление заявителем одного или нескольких документов, указанных в пункте 27 настоящего Административного регламента.

**Перечень услуг, которые являются**

**необходимыми и обязательными**

**для предоставления государственной услуги,**

**в том числе сведения о документе (документах),**

**выдаваемом (выдаваемых) организациями,**

**участвующими в предоставлении государственной услуги**

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

**Порядок, размер и основания взимания**

**государственной пошлины или иной платы,  
взимаемой за предоставление государственной услуги**

34. Взимание с заявителя государственной пошлины или иной платы за предоставление государственной услуги не предусмотрено.

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

35. Взимание с заявителя платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги не предусмотрено.

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

36. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем заявления о предоставлении государственной услуги и при получении результата государственной услуги не должен превышать 15 минут.

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

37. Заявление о предоставлении государственной услуги подлежит регистрации в день поступления в Учреждение или МФЦ.

**Требование к помещениям, в которых  
предоставляется государственная услуга,  
к месту ожидания, приема заявлений,  
размещению и оформлению визуальной,  
текстовой и мультимедийной информации  
о порядке предоставления такой услуги**

38. Центральный вход в здание, в котором расположено Учреждение, оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информации о наименовании Учреждения, месте его нахождения и графике работы.

Вход в здание, в котором расположено Учреждение, и выход из него оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения инвалидов колясок.

В случае расположения Учреждения на втором этаже и выше, здание оснащается лифтом, эскалатором или иными автоматическими устройствами, обеспечивающими беспрепятственное перемещение инвалидов.

Перед зданием имеются парковочные места, предназначенные для размещения транспортных средств заявителей, в том числе для размещения специальных транспортных средств инвалидов. Количество парковочных мест определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения перед зданием, но не может составлять менее трех парковочных мест.

39. При предоставлении государственной услуги для лиц с ограниченными возможностями должны быть обеспечены:

1) условия беспрепятственного доступа к зданию, помещению, в котором предоставляется государственная услуга, а также для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации;

2) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены здания, помещения, в которых предоставляется государственная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них;

3) условия посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

4) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

5) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется государственная услуга, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

6) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

7) допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

8) допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется государственная услуга;

9) оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами.

40. Вход в здание осуществляется свободно.

В случае невозможности полностью приспособить здание, помещение с учетом потребности

инвалида ему обеспечивается доступ к месту предоставления государственной услуги, либо когда это возможно, ее предоставление по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

41. Места для предоставления государственной услуги должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

42. Помещения, в которых осуществляется предоставление государственной услуги, должны быть оборудованы:

- 1) противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- 2) системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

43. Специалист Учреждения осуществляет прием заявителей в кабинете, предназначенном для работы специалиста Учреждения (далее – кабинет приема).

Кабинет приема должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской) с указанием:

- 1) номера кабинета;
- 2) фамилии, имени, отчества (последнее при наличии) и должности специалиста.

44. Места ожидания для заявителей, места для заполнения заявлений должны соответствовать комфортным условиям для заявителей.

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

45. Места для заполнения заявлений о предоставлении государственной услуги оборудуются столами и шариковыми ручками, количество мест для заполнения заявлений определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест.

46. Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

47. На информационных стендах размещается следующая информация:

- 1) извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих порядок предоставления государственной услуги;
- 2) текст Административного регламента предоставления государственной услуги;
- 3) перечень документов, представление которых необходимо для предоставления социальных выплат лицам из числа коренных малочисленных народов Севера и требования, предъявляемые к этим документам;
- 4) образцы оформления документов, представление которых необходимо для получения государственной услуги;
- 5) место нахождения, график работы, номера телефонов, адрес официального сайта

Учреждения в сети «Интернет», адрес электронной почты Учреждения;

6) условия и порядок получения информации о предоставлении государственной услуги от Учреждения;

7) номера кабинетов, фамилии, имени отчества (последнее при наличии) и должности сотрудников, осуществляющих предоставление государственной услуги, и график приема ими заявителей;

8) информация о предоставлении государственной услуги в целом и выполнения отдельных административных процедур, предусмотренных Административным регламентом;

9) порядок обжалования действий (бездействия) специалистов Учреждения, участвующих в предоставлении государственной услуги, а также принятых ими решений о ходе предоставления государственной услуги.

### **Показатели доступности и качества государственной услуги**

48. Основными показателями доступности и качества государственной услуги являются:

1) открытость и полнота информации для заявителей о порядке и сроках предоставления государственной услуги;

2) соблюдение стандарта предоставления государственной услуги;

3) доля обоснованных жалоб заявителей на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления государственной услуги, - не более 5 процентов от общего количества жалоб заявителей на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления государственной услуги;

4) доступность обращения за предоставлением государственной услуги, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

5) количество взаимодействий заявителя со специалистами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность определены Административным регламентом.

### **Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и, муниципальных услуг и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме**

49. Предоставление государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется в соответствии с соглашением о взаимодействии, заключенным между МФЦ и Учреждением.

50. При предоставлении государственной услуги заявителю в электронной форме доступные следующие действия:

1) получение информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги - на Едином портале, Региональном портале, официальном сайте Учреждения, Департамента;

2) запись на прием в Учреждение, многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг для подачи запроса о предоставлении услуги - на Региональном портале;

3) формирование заявления - на Региональном портале;

4) прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги и иных документов, необходимых для предоставления услуги - на Региональном портале;

5) получение результата предоставления услуги - на Региональном портале;

6) получение сведений о ходе выполнения запроса - на Региональном портале;

7) осуществление оценки качества предоставления услуги – на Региональном портале, специализированном сайте «Ваш Контроль» ([vashkontrol.ru](http://vashkontrol.ru));

8) досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Учреждения, должностного лица Учреждения либо государственного служащего - на портале федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг ([do.gosuslugi.ru](http://do.gosuslugi.ru)).

51. При формировании заявления о предоставлении государственной услуги в электронной форме используется простая электронная подпись заявителя.

52. В целях направления заявителем заявления о предоставлении государственной услуги и необходимых документов в Учреждение в электронной виде для приема и регистрации в Учреждении заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги необходимо использование усиленной квалифицированной электронной подписи.

53. Копии документов, прилагаемых к заявлению, в отношении которых Административным регламентом не установлено требование о нотариальном свидетельствовании, подписываются простой электронной подписью заявителя. Для подписания таких документов допускается использование усиленной квалифицированной электронной подписи.

54. Требования к электронным документам и электронным образам документов, предоставляемым через Региональный портал:

1) размер одного файла, содержащего электронный документ или электронный образ документа, не должен превышать 5 Мб;

2) допускается предоставлять файлы следующих форматов: pdf, jpg, tiff, gif. Предоставление файлов, имеющих форматы отличные от указанных, не допускается;

3) документы в формате Adobe PDF должны быть отсканированы в черно-белом либо сером цвете, обеспечивающем сохранение всех аутентичных признаков подлинности (качество - не менее 200 точек на дюйм, а именно: графической подписи лица, печати, углового штампа

бланка (если приемлемо), а также реквизитов документа);

4) каждый отдельный документ должен быть загружен в систему подачи документов в виде отдельного файла. Количество файлов должно соответствовать количеству документов, представляемых через РПГУ, а наименование файлов должно позволять идентифицировать документ и количество страниц в документе;

5) файлы не должны содержать вирусов и вредоносных программ.

### Раздел 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**

#### **Состав административных процедур в рамках**

**предоставления государственной услуги**

55. При предоставлении государственной услуги осуществляется выполнение следующих административных процедур:

1) прием заявления о предоставлении государственной услуги и прилагаемых к нему документов, регистрация заявления;

2) рассмотрение заявления и прилагаемых к нему документов;

3) результатом предоставления государственной услуги является:

предоставление возмещения расходов;

отказ в предоставлении возмещения расходов.

56. [Блок-схема](#) предоставления государственной услуги приводится в Приложении 3 к настоящему Административному регламенту.

#### **Прием заявления о предоставлении государственной услуги и прилагаемых к нему документов, регистрация заявления**

57. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление заявления о предоставлении государственной услуги в Учреждение или МФЦ.

58. Специалист, ответственный за исполнение административной процедуры, принимает заявление о предоставлении государственной услуги и прилагаемые к нему документы,

регистрирует заявление в день его поступления в Учреждение или МФЦ.

59. Результатом исполнения административной процедуры является прием заявления о предоставлении государственной услуги и прилагаемых к нему документов, регистрация заявления.

60. Способом фиксации исполнения административной процедуры является проставление регистрационного штампа на заявлении о предоставлении государственной услуги.

61. В случае если заявитель обращается в МФЦ и представляет пакет документов, указанных в пункте 27 настоящего Административного регламента, специалист МФЦ, ответственный за прием документов:

- 1) устанавливает личность заявителя (проверяет документ, удостоверяющий его личность);
- 2) принимает документы, проверяет правильность написания заявления о предоставлении государственной услуги и соответствие сведений, указанных в заявлении, данным документа, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации;
- 3) проверяет наличие всех необходимых документов, указанных в пункте 27 настоящего Административного регламента.

62. При установлении фактов отсутствия необходимых документов, указанных в пункте 27 настоящего Административного регламента, специалист МФЦ уведомляет заявителя о наличии препятствий для приема документов, сообщает заявителю о выявленных недостатках в представленных документах и возвращает их заявителю для устранения этих недостатков (в случае если предусмотрены основания для отказа в приеме документов).

63. В случае если документы оформлены правильно, специалист МФЦ в порядке, установленном соглашением о взаимодействии, заключенным между МФЦ и Учреждением передает заявление о предоставлении государственной услуги с прилагаемыми к нему документами в Учреждение в течение 1 рабочего дня.

64. Для подачи заявления о предоставлении государственной услуги в электронной форме заявитель:

- 1) осуществляет вход на Региональный портал под своей учетной записью;
- 2) открывает форму заявления, которая предусмотрена для государственной услуги;
- 3) формирует заявление;
- 4) отправляет заявление в Учреждение;
- 5) записывается на прием в Учреждение.

65. Формирование заявления заявителем осуществляется посредством заполнения электронной формы заявления на Региональном портале без необходимости дополнительной подачи заявления в какой-либо иной форме.

Форматно-логическая проверка сформированного заявления осуществляется автоматически после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы заявления. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы заявления заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме заявления.



При формировании заявления заявителю обеспечивается:

возможность копирования и сохранения заявления;

возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы заявления;

сохранение ранее введенных в электронную форму заявления значений в любой момент по желанию пользователя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму заявления;

возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы заявления без потери, ранее введенной информации;

возможность доступа заявителя на Региональном портале к ранее поданным им заявлениям в течение не менее одного года, а также частично сформированных заявлений - в течение не менее 3 месяцев.

Сформированное и подписанное заявление, и иные документы, указанные в пункте 27 настоящего Административного регламента направляются в Учреждение посредством Регионального портала.

66. В целях предоставления государственной услуги осуществляется прием заявителей по предварительной записи.

Запись на прием проводится посредством Регионального портала.

Заявителю предоставляется возможность записи в любые свободные для приема дату и время в пределах установленного в Учреждении графика приема заявителей.

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

67. Прием и регистрация Учреждением заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, с использованием Регионального портала не осуществляется.

68. Заявитель имеет возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги.

69. Информация о ходе предоставления государственной услуги направляется заявителю Учреждением в срок, не превышающий 1 рабочего дня после завершения выполнения соответствующего действия с использованием средств Регионального портала.

70. При предоставлении государственной услуги в электронной форме заявителю направляется:

1) уведомление о записи на прием в Учреждение или МФЦ;

2) уведомление о начале процедуры предоставления государственной услуги;

3) уведомление о результатах рассмотрения заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

4) уведомление о возможности получить документ, являющийся результатом предоставления государственной услуги.

**Рассмотрение заявления о предоставлении  
государственной услуги и прилагаемых к нему  
документов, возмещение (отказ в возмещении) расходов**

71. Основанием для начала исполнения административной процедуры является прием заявления о возмещении расходов и прилагаемых к нему документов, регистрация заявления.

72. Директор Учреждения в день поступления заявления о предоставлении государственной услуги определяет исполнителя из числа сотрудников Учреждения, ответственного за исполнение административной процедуры (далее – ответственный исполнитель).

Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) ответственного исполнителя, его номер телефона должны быть сообщены заявителю по его письменному или устному обращению.

73. Ответственный исполнитель не позднее 5 рабочих дней со дня поступления в Учреждение надлежащим образом оформленного заявления о предоставлении государственной услуги и прилагаемых к нему документов осуществляет проверку полноты и достоверности представленных в них сведений, с целью оценки:

- 1) согласованности информации между представленными документами;
- 2) соответствия сведениям о заявителе и иных сведений, полученным путем межведомственного информационного взаимодействия в соответствии с пунктом 27 настоящего Административного регламента:

МВД РФ – документы, содержащие сведения:

о регистрации по месту жительства гражданина Российской Федерации;

о действительности (недействительности) паспорта гражданина Российской Федерации.

74. В случае выявления оснований для отказа в возмещении расходов, указанных в пункте 32 настоящего Административного регламента, ответственный исполнитель в течение 3 рабочих дней со дня выявления указанных оснований, подготавливает мотивированный отказ в возмещении расходов.

Отказ в возмещении расходов оформляется в форме уведомления за подписью директора (заместителя директора) Учреждения.

75. Ответственный исполнитель в течение 1 рабочего дня со дня оформления уведомления об отказе в возмещении расходов направляет его заявителю в личный кабинет на Региональном портале в форме электронного документа, подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи.

По желанию заявителя уведомление об отказе в возмещении расходов, в течение 3 рабочих дней со дня его оформления, может быть вручено:

- 1) на бумажном носителе непосредственно в Учреждении. В случае невозможности вручения в Учреждении в установленный срок ответственный исполнитель направляет

документ заявителю почтовым отправлением с уведомлением о вручении;

2) на бумажном носителе в МФЦ;

3) на бумажном носителе, подтверждающем содержание электронного документа, направленного Учреждением, в МФЦ.

76. Вместе с уведомлением об отказе в возмещении расходов заявителю возвращаются все представленные им документы.

77. В случае если в ходе проверки не выявлены основания для отказа в возмещении расходов, установленные в пункте 32 настоящего Административного регламента, ответственный исполнитель в течение 10 рабочих дней со дня получения заявления и документов оформляет распоряжение и уведомление о возмещении расходов.

78. Ответственный исполнитель в течение 3 рабочих дней со дня издания распоряжения о возмещении расходов и подписания уведомления о возмещении расходов направляет уведомление о предоставлении государственной услуги в личный кабинет на Региональном портале в форме электронного документа, подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи.

По желанию заявителя уведомление о возмещении расходов, в течение 3 рабочих дней со дня его оформления, может быть вручено:

1) на бумажном носителе непосредственно в Учреждении. В случае невозможности вручения в Учреждении в установленный срок ответственный исполнитель направляет документ заявителю почтовым отправлением с уведомлением о вручении;

2) на бумажном носителе в МФЦ;

3) на бумажном носителе, подтверждающем содержание электронного документа, направленного Учреждением, в МФЦ.

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

80. Результатом исполнения административной процедуры является возмещение или отказ в возмещении расходов.

81. Способом фиксации исполнения административной процедуры является:

1) распоряжение о возмещении расходов;

2) уведомление о возмещении расходов;

3) уведомление об отказе в возмещении расходов.

### **Исправление технических ошибок**

82. В случае выявления заявителем в полученных документах опечаток и (или) ошибок заявитель представляет в Учреждение заявление об исправлении таких опечаток и (или) ошибок.

83. Ответственный исполнитель в срок, не превышающий 3 рабочих дней со дня поступления соответствующего заявления, проводит проверку указанных в заявлении сведений.

84. В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, ответственный исполнитель осуществляет их замену в срок, не превышающий 5 рабочих дней со дня поступления соответствующего заявления.

**Взаимодействие Учреждения с органами, участвующими**

**в предоставлении государственных услуг,**

**формирование и направление межведомственных**

**запросов в указанные органы, участвующие**

**в предоставлении государственных услуг**

85. С целью получения государственной услуги не требуется предоставление заявителем документов, выданных иными органами государственной власти.

Исключение составляют документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, исчерпывающий перечень которых указан в пункте 27 настоящего Административного регламента.

86. В рамках предоставления государственной услуги межведомственное информационное взаимодействие осуществляется с:

МВД РФ – документы, содержащие сведения:

о регистрации по месту жительства гражданина Российской Федерации;

о действительности (недействительности) паспорта гражданина Российской Федерации.

87. Межведомственный запрос о представлении документов и (или) информации, указанных в пункте 28 настоящего Административного регламента, для предоставления государственной услуги с использованием межведомственного информационного взаимодействия должен содержать указание на базовый государственный информационный ресурс, в целях ведения которого запрашиваются документы и информация, или в случае, если такие документы и информация не были представлены заявителем, следующие сведения, если дополнительные сведения не установлены законодательным актом Российской Федерации:

1) наименование Учреждения, направляющего межведомственный запрос;

2) наименование органа, в адрес которого направляется межведомственный запрос;

3) наименование государственной услуги, для предоставления которой необходимо представление документа и (или) информации, а также, если имеется, номер (идентификатор) такой услуги в реестре государственных услуг;

4) указание на положения нормативного правового акта, которыми установлено представление документа и (или) информации, необходимых для предоставления государственной услуги, и указание на реквизиты данного нормативного правового акта;

5) сведения, необходимые для представления документа и (или) информации, установленные Административным регламентом предоставления государственной услуги, а также сведения, предусмотренные нормативными правовыми актами как необходимые для представления таких документов и (или) информации;

6) контактная информация для направления ответа на межведомственный запрос;

7) дата направления межведомственного запроса;

8) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) и должность лица, подготовившего и направившего межведомственный запрос, а также номер служебного телефона и (или) адрес электронной почты данного лица для связи.

88. Срок подготовки и направления ответа на межведомственный запрос о представлении документов и информации, указанных в пункте 28 настоящего Административного регламента, для предоставления государственной услуги с использованием межведомственного информационного взаимодействия не может превышать 5 рабочих дней со дня поступления межведомственного запроса в орган, предоставляющий документ и информацию, если иные сроки подготовки и направления ответа на межведомственный запрос не установлены федеральными законами, правовыми актами Правительства Российской Федерации и принятыми в соответствии с федеральными законами нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации.

#### Раздел IV

### **Формы контроля за исполнением**

### **Административного регламента**

#### **Порядок осуществления текущего контроля**

**за соблюдением и исполнением ответственными**

**должностными лицами положений Административного**

**регламента и иных нормативных правовых актов,**

**устанавливающих требования к предоставлению**

**государственной услуги, а также принятием ими решений**

89. Контроль за соблюдением Административного регламента специалистами Учреждения осуществляется в форме текущего контроля и в форме контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги.

90. Текущий контроль за соблюдением Административного регламента осуществляется:

руководителем Департамента в отношении директора Учреждения;

директором Учреждения в отношении начальника отдела назначения социальных выплат и предоставления субсидий гражданам;

начальником отдела назначения социальных выплат и предоставления субсидий гражданам – в отношении ответственных исполнителей.

#### **Порядок и периодичность осуществления плановых**

**и внеплановых проверок полноты и качества**

**предоставления государственной услуги,**

**в том числе порядок и формы контроля за полнотой**

**и качеством предоставления государственной услуги**

91. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей при предоставлении государственной услуги.

92. Плановые проверки проводятся по решению руководителя Департамента в отношении специалистов 1 раз в полгода.

93. Ежегодный план проверок устанавливается руководителем Департамента.

94. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги проводятся по решению руководителя Департамента в отношении специалистов Учреждения при поступлении информации о нарушении полноты и качества предоставления государственной услуги от заявителей, органов государственной власти.

95. Проверку проводят гражданские служащие Департамента, указанные в распорядительном акте. В проверках обязательно принимает участие сотрудник Департамента, в должностные обязанности которого входит правовое сопровождение деятельности Департамента.

96. Результаты проверки оформляются в форме акта, отражающим обстоятельства, послужившие основанием проверки, объект проверки, сведения о специалисте Учреждения, ответственном за предоставление государственной услуги, наличие (отсутствие) в действиях специалиста Учреждения, ответственного за предоставление государственной услуги, обстоятельств, свидетельствующих о нарушении Административного регламента, ссылку на документы, отражающие данные обстоятельства, выводы, недостатки и предложения по их устранению.

**Ответственность специалистов Учреждения за  
решения и действия (бездействие), принимаемые  
(осуществляемые) ими в ходе предоставления  
государственной услуги**

97. Начальник отдела назначения социальных выплат и предоставления субсидий гражданам несет персональную ответственность за организацию исполнения административных процедур, указанных в Разделе III Административного регламента.

98. Ответственный исполнитель несет персональную ответственность:

1) соблюдение сроков и порядка приема, регистрации и рассмотрения заявления о предоставлении государственной услуги и прилагаемых к нему документов;

2) правильность оформления и выдачу (направление) документа, выдаваемого по результатам предоставления государственной услуги;

3) соответствие результатов рассмотрения документов, представленных заявителем, требованиям законодательства Российской Федерации.

**Требования к порядку и формам контроля**

**за предоставлением государственной услуги,**

**в том числе со стороны граждан,**

**их объединений и организаций**

99. Для осуществления контроля за предоставлением государственной услуги граждане, их объединения и организации имеют право направлять индивидуальные и коллективные обращения с предложениями, рекомендациями по совершенствованию качества и порядка предоставления государственной услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении специалистом Учреждения, предоставляющим государственную услугу, требований Административного регламента, законов и иных нормативных правовых актов.

100. Информация о результатах рассмотрения замечаний и предложений граждан, их объединений и организаций доводится до сведения лиц, направивших эти замечания и предложения.

## Раздел V

**Досудебный (внесудебный) порядок обжалования  
решений и действий (бездействия) Учреждения, а также  
его должностных лиц, государственных служащих  
Информация для заявителя о его праве на досудебное  
(внесудебное) обжалование действий (бездействия) и  
решений, принятых (осуществляемых)  
в ходе предоставления государственной услуги**

101. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке.

102. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является подача заявителем жалобы в соответствии с частью 5 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

## Предмет жалобы

103. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются решение, действие (бездействие) Учреждения, сотрудников Учреждения, ответственных за предоставление государственной услуги, в том числе:

- 1) нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ненецкого автономного округа (в том числе настоящим Административным регламентом) для предоставления

государственной услуги;

4) отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ненецкого автономного округа (в том числе настоящим Административным регламентом) для предоставления государственной услуги;

5) отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ненецкого автономного округа (в том числе настоящим Административным регламентом);

6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ненецкого автономного округа, в том числе настоящим Административным регламентом);

7) отказ сотрудников Учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

**Органы государственной власти и уполномоченные  
на рассмотрение жалобы должностные лица,**

**которым может быть направлена жалоба**

**заявителя в досудебном (внесудебном) порядке**

104. Заявители могут обратиться в досудебном (внесудебном) порядке с жалобой к:

1) руководителю Департамента на решения и действия (бездействие):

должностных лиц и специалистов Учреждения, участвующих в предоставлении государственной услуги;

казенного учреждения Ненецкого автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2) заместителям губернатора Ненецкого автономного округа, непосредственно координирующим и контролирующим деятельность на решения и действия (бездействие) руководителя Департамента.

**Порядок подачи жалобы**

105. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

106. В письменной форме на бумажном носителе жалоба может быть направлена по почте, а также принята лично от заявителя в Учреждении по месту предоставления государственной услуги, в том числе в ходе личного приема.

Прием жалоб осуществляется в рабочее время, установленное для приема заявителей.

107. МФЦ осуществляет прием жалоб, касающихся только тех государственных услуг, в отношении которых заключены соглашения о взаимодействии между МФЦ и Учреждением.



В случае подачи жалобы через МФЦ либо при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

108. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

- 1) официального сайта Департамента в сети «Интернет»;
- 2) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг (do.gosuslugi.ru);
- 3) регионального портала.

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

- 1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
- 2) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

109. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 108 настоящего Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

110. Жалоба должна содержать:

- 1) наименование Учреждения, структурного подразделения Учреждения, осуществляющего предоставление государственной услуги, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) сотрудника, решения, действия (бездействие) которого обжалуются;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- 3) сведения об обжалуемых решениях, действиях (бездействии) Учреждения, сотрудников Учреждения;
- 4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением, действием (бездействием) Учреждения, сотрудника Учреждения.

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

111. Жалоба, не соответствующая требованиям, предусмотренным пунктом 110 настоящего Административного регламента, рассматривается в порядке, предусмотренном

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

### **Порядок рассмотрения жалобы**

112. Поступившая жалоба заявителя подлежит регистрации в журнале учета жалоб на нарушения порядка предоставления государственных услуг не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

113. На каждую жалобу заводится учетное дело, которому присваивается номер, соответствующий регистрационному номеру жалобы. Учетное дело содержит все документы, связанные с рассмотрением жалобы.

114. При рассмотрении жалобы по существу должностным лицом Департамента:

- 1) обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его представителя;
- 2) запрашиваются необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- 3) при необходимости назначается проверка.

### **Сроки рассмотрения жалобы**

115. Жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены рассматривающим ее должностным лицом.

116. В случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо отказа в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

### **Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации**

117. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

### **Результат рассмотрения жалобы**

118. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении.

При удовлетворении жалобы должностное лицо не позднее 5 рабочих дней принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги.

119. В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

- 1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том

же предмете и по тем же основаниям;

2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями правил обжалования в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

120. На жалобу заявителя не дается ответ в случаях:

1) если в жалобе не указаны фамилия физического лица или индивидуального предпринимателя, либо наименование юридического лица, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) если текст жалобы, а также почтовый адрес заявителя не поддаются прочтению.

121. При наличии в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу лица, участвующего в предоставлении государственной услуги, и чьи решения, действия (бездействие) обжалуются, а также членов его семьи должностное лицо, рассматривающее жалобу, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

122. До момента принятия решения по жалобе заявитель имеет право обратиться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы, которое подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, предусмотренном в пунктах 112 – 114 настоящего Административного регламента.

123. В случае установления при рассмотрении жалобы признаков состава административного правонарушения, в том числе предусмотренного частями 3, 5 статьи 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления, должностное лицо, рассматривающее жалобу, незамедлительно направляет копию жалобы с приложением всех имеющихся материалов в прокуратуру Ненецкого автономного округа.

В случае установления при рассмотрении жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 7.1.9 закона Ненецкого автономного округа от 29.06.2002 № 366-оз «Об административных правонарушениях», должностное лицо, рассматривающее жалобу, в течение 3 рабочих дней направляет копию жалобы с приложением всех имеющихся материалов, подтверждающих наличие состава административного правонарушения в Аппарат Администрации Ненецкого автономного округа.

124. В случаях, указанных в пункте 123 настоящего Административного регламента, рассмотрение жалобы не прекращается, о чем заявителю сообщается в ответе по результатам рассмотрения жалобы.

### **Порядок информирования заявителя**

#### **о результатах рассмотрения жалобы**

125. Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом, принявшим решение по жалобе, и направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в форме электронного документа, подписанного электронной подписью

должностного лица, принявшего решение по жалобе, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

126. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- 1) фамилия, имя, отчество (при наличии) для заявителя - физического лица или наименование заявителя - юридического лица, почтовый адрес или адрес электронной почты заявителя;
- 2) сведения об обжалуемом решении, действии (бездействии) Учреждения, предоставляющего государственные услуги, его должностных лиц и специалистов;
- 3) наименование государственной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется;
- 4) основания для принятия решения по жалобе;
- 5) принятое по жалобе решение;
- 6) сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги (в случае, если жалоба признана обоснованной);
- 7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения;
- 8) должность, фамилия, имя, отчество должностного лица, принявшего решение по жалобе.

#### **Порядок обжалования решения по жалобе**

127. Обжалование решения по жалобе осуществляется в порядке, установленном пунктами 105 – 111 настоящего Административного регламента.

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

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

#### **Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы**

129. Учреждение и Департамент обеспечивают консультирование заявителей о порядке обжалования решений, действий (бездействия) Учреждения его сотрудников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.