

**«Административный регламент
предоставления государственной услуги
«Предоставление государственного единовременного
пособия и ежемесячной денежной компенсации
гражданам при возникновении у них
поствакцинальных осложнений»**

Раздел I

Общие положения

Предмет регулирования

Административного регламента

1. Административный регламент определяет стандарт и порядок предоставления государственной услуги по предоставлению государственного единовременного пособия и ежемесячной денежной компенсации гражданам при возникновении у них поствакцинальных осложнений» (далее соответственно – административный регламент, государственная услуга).

Круг заявителей

2. Заявителями на получение государственной услуги (далее – заявители) являются:

1) граждане Российской Федерации, у которых установлено наличие поствакцинального осложнения;

2) члены семьи гражданина Российской Федерации в случае его смерти, наступившей вследствие поствакцинального осложнения.

3. Членами семьи, относящиеся к категории лиц, указанных в подпункте 2 пункта 2 Административного регламента признаются:

1) дети, братья, сестры и внуки умершего кормильца, не достигшие возраста 18 лет, а также дети, братья, сестры и внуки умершего кормильца, обучающиеся по очной форме обучения по основным образовательным программам в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, в том числе в иностранных организациях, расположенных за пределами территории Российской Федерации, если направление на обучение произведено в соответствии с международными договорами Российской Федерации, до окончания ими такого обучения, но не дольше чем до достижения ими возраста 23 лет или дети, братья, сестры и внуки умершего кормильца старше этого возраста, если они до достижения возраста 18 лет стали инвалидами. При этом братья, сестры и внуки умершего кормильца признаются нетрудоспособными членами семьи при условии, что они не имеют трудоспособных родителей;

2) один из родителей или супруг либо дедушка, бабушка умершего кормильца независимо от возраста и трудоспособности, а также брат, сестра либо ребенок умершего кормильца, достигшие возраста 18 лет, если они заняты уходом за детьми, братьями, сестрами или

внуками умершего кормильца, не достигшими 14 лет и имеющими право на страховую пенсию по случаю потери кормильца и не работают;

3) родители и супруг умершего кормильца, если они достигли возраста 60 и 55 лет (соответственно мужчины и женщины) либо являются инвалидами;

4) бабушка и дедушка умершего кормильца, если они достигли возраста 60 и 55 лет (соответственно мужчины и женщины) либо являются инвалидами, при отсутствии лиц, которые в соответствии с законодательством Российской Федерации обязаны их содержать.

4. Ежемесячная денежная компенсация выплачивается гражданам, признанным в установленном порядке инвалидами вследствие поствакцинального осложнения.

5. В случае если гражданин Российской Федерации, у которого установлено наличие поствакцинального осложнения, признан инвалидом вследствие этого осложнения, он вправе получить государственное единовременное пособие и ежемесячную денежную компенсацию.

6. В случае смерти гражданина, наступившей вследствие поствакцинального осложнения, государственное единовременное пособие выплачивается одному из членов его семьи (с письменного согласия всех совершеннолетних членов семьи) по решению органа социальной защиты населения.

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

7. Информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляется 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.

Адрес электронной почты (e-mail): soczash@atnet.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.

8. 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) (далее – Единый портал) и Региональный портал государственных и муниципальных услуг (rgu.adm-nao.ru) (далее – Региональный портал) в сети «Интернет»;

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

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»:
osznao.ru.

Адрес электронной почты (e-mail): soczash@atnet.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) 4-23-04,

Факс: (81853) 4-92-62;

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: uzo@adm-nao.ru.

2) Федеральная миграционная служба России.

Почтовый адрес: г. Москва, 109240, ул. Верхняя Радищевская, д. 4, стр. 1.

Справочный телефон: (495) 915-34-10,

Адрес официального сайта в сети «Интернет»: fms.gov.ru.

Адрес электронной почты: soqpw@fms-rf.ru.

Места нахождения территориальных органов Федеральной миграционной службы России, их номера телефонов справочных служб, адреса сайтов в сети «Интернет» указываются на официальном сайте Федеральной миграционной службы России в сервисе «Контакты».

3) Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации.

Почтовый адрес: г. Москва, 123182, ул. Ильинка, д. 15, ком. 103.

Справочный телефон: (499) 606-15-02

Адрес официального сайта в сети «Интернет»: rosmintrud.ru.

Места нахождения территориальных органов Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, их номера телефонов справочных служб, адреса сайтов в сети «Интернет» указываются на официальном сайте Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации.

4) Казенное учреждение 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.

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. Государственная услуга по предоставлению государственного единовременного пособия и ежемесячной денежной компенсации гражданам при возникновении у них поствакцинальных осложнений.

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:

Федеральная миграционная служба России (далее – ФМС);

Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации.

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:

принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) государственного единовременного пособия и (или) ежемесячной денежной компенсации гражданам, при возникновении у них поствакцинальных осложнений.

Срок предоставления государственной услуги

19. Срок предоставления государственной услуги:

принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) государственного единовременного пособия и (или) ежемесячной денежной компенсации гражданам при возникновении у них поствакцинальных осложнений – осуществляется в срок, не превышающий 10 календарных дней.

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

В случае направления заявления (заявлений) 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**

20. Документ, являющийся результатом предоставления государственной услуги, в течение 3 рабочих дней со дня его оформления:

- 1) вручается заявителю непосредственно в Учреждении;
- 2) направляется заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении;
- 3) направляется с использованием Регионального портала;
- 4) направляется через МФЦ.

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

21. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- 1) [Конституцией](#) Российской Федерации («Российская газета», № 7, 21.01.2009);
- 2) постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2000 № 1013 «О порядке выплаты государственных единовременных пособий и ежемесячных денежных компенсаций гражданам при возникновении у них поствакцинальных осложнений» («Российская газета», № 6, 12.01.2001);
- 3) Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» («Российская газета», № 165, 29.07.2006);
- 4) Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010);
- 5) 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);
- 6) 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**

22. Для предоставления государственного единовременного пособия и (или) ежемесячной денежной компенсации гражданам при возникновении у них поствакцинальных осложнений, а в случае смерти – членам его семьи представляются следующие документы (сведения):

- 1) соответствующие заявления по формам согласно приложениям 1 и 2 к настоящему Административному регламенту с указанием места жительства, реквизитов счета, открытого в организации (филиале, структурном подразделении) кредитной организации, для перечисления денежных средств (далее – заявления);
- 2) документ, удостоверяющий личность заявителя;
- 3) документы, подтверждающие полномочия представителя;
- 4) в случае смерти гражданина, наступившей вследствие поствакцинального осложнения, письменное согласие всех совершеннолетних членов семьи о выплате пособия одному из членов его семьи.

**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**

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

- 1) ФМС – документы, содержащие сведения:
 - о регистрации по месту жительства гражданина Российской Федерации;
 - о действительности (недействительности) паспорта гражданина Российской Федерации;
- 2) Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации – документы,

содержащие сведения:

подтверждающие факт поствакцинального осложнения (заключение об установлении факта поствакцинального осложнения; свидетельство о смерти) – в случае если с заявлением обращаются члены семьи;

подтверждающие факт поствакцинального осложнения (заключение об установлении факта поствакцинального осложнения; справка федерального учреждения медико-социальной экспертизы, подтверждающей факт установления инвалидности).

24. 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.

Заявитель вправе представить указанные в пункте 23 Административного регламента документы по собственной инициативе.

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

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

**Исчерпывающий перечень оснований
для приостановления предоставления
государственной услуги**

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

**Исчерпывающий перечень оснований для отказа
в предоставлении государственной услуги**

27. В предоставлении государственного единовременного пособия и (или) ежемесячной денежной компенсации гражданам при возникновении у них поствакцинальных осложнений отказывается по следующим основаниям:

наличие в представленных заявителем сведениях неполной и (или) недостоверной информации.

**Перечень услуг, которые являются
необходимыми и обязательными**

**для предоставления государственной услуги,
в том числе сведения о документе (документах),
выдаваемом (выдаваемых) организациями,
участвующих в предоставлении государственной услуги**

28. 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,
взымаемой за предоставление государственной услуги**

29. 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**

30. 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**

31. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем заявления (заявлений) 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**

32. Заявление (заявления) заявителя о предоставлении государственной услуги регистрируется в день его поступления в Учреждение или МФЦ.

**Требования к помещениям, в которых
предоставляется государственная услуга,
к месту ожидания, приема заявителей,
размещению и оформлению визуальной,
текстовой и мультимедийной информации
о порядке предоставления таких услуг**

33. 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.

34. Вход в здание осуществляется свободно.

35. 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».

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

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

35. 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.

37. 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.

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.

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

39. 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 государственного единовременного пособия и (или) ежемесячной денежной компенсации гражданам при возникновении поствакцинальных осложнений 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

40. 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) предоставление возможности получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием Регионального портала;
- 6) 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**

41. Предоставление государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг осуществляется в соответствии с соглашением о взаимодействии.

42. Подача заявления (заявлений) на предоставление государственной услуги в электронной форме с использованием Регионального портала не предусмотрена.

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**

43. При предоставлении государственной услуги осуществляются следующие административные процедуры:

- 1) прием заявления (заявлений) и документов, регистрация заявления (заявлений);
- 2) рассмотрение заявления (заявлений) и документов, предоставление (отказ в предоставлении) государственного единовременного пособия и (или) ежемесячной денежной компенсации гражданам при возникновении у них поствакцинальных осложнений.

44. Структура и взаимосвязь административных процедур, выполняемых при предоставлении государственной услуги, приведены в блок – схеме (Приложение 3 к Административному регламенту).

45. Основанием для начала исполнения административной процедуры приема заявления (заявлений) и документов, регистрация заявления (заявлений) является предоставление заявителем заявления (заявлений) лично в Учреждение.

46. Специалист Учреждения, ответственный за исполнение административной процедуры указанной в подпункте 1 пункта 43 Административного регламента, регистрирует заявление (заявления) в день его (их) поступления в Учреждение.

47. Результатом исполнения административной процедуры приема заявления (заявлений) и документов, является регистрация заявления (заявлений).

48. Способом фиксации результата исполнения административной процедуры приема заявления (заявлений) и документов, регистрации заявления (заявлений) является проставление на заявлениях (заявлениях) регистрационного штампа.

49. В случае если заявитель обращается в МФЦ и представляет пакет документов, указанных в пункте 22 Административного регламента, специалист МФЦ, ответственный за прием документов:

- 1) устанавливает личность заявителя (проверяет документ, удостоверяющий его личность);
- 2) принимает документы;
- 3) проверяет наличие всех необходимых документов, указанных в пункте 22 Административного регламента.

50. При установлении фактов отсутствия необходимых документов, указанных в пункте 22 Административного регламента, специалист МФЦ уведомляет заявителя о наличии препятствий для приема документов, объясняет заявителю о выявленных недостатках в представленных документах и возвращает их заявителю для устранения недостатков.

51. В случае если документы оформлены правильно, специалист МФЦ в установленном порядке:

оформляет заявление (заявления), согласно приложениям 1 и 2 Административного регламента, с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;

передает информацию о заявлении (заявлениях) и документах в Учреждение.

52. Основанием для начала исполнения административной процедуры рассмотрения заявления (заявлений) и документов, предоставление (отказ в предоставлении) государственного единовременного пособия и (или) ежемесячной денежной компенсации гражданам при возникновении у них поствакцинальных осложнений является прием

заявления (заявлений) и документов, регистрация заявления (заявлений).

53. Директор Учреждения в течение 1 рабочего дня со дня регистрации заявления (заявлений) определяет из числа сотрудников Учреждения исполнителя, ответственного за исполнение административной процедуры рассмотрение заявления (заявлений) и документов, предоставление (отказ в предоставлении) государственного единовременного пособия и (или) ежемесячной денежной компенсации гражданам при возникновении у них поствакцинальных осложнений (далее – ответственный исполнитель).

Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) ответственного исполнителя, его номер телефона должны быть сообщены заявителю по его письменному или устному обращению, а также посредством информационно-коммуникационных технологий, в том числе с использованием Регионального портала.

54. Ответственный исполнитель не позднее 3 рабочего дня со дня поступления в Учреждение надлежащим образом оформленного заявления (заявлений) о предоставлении государственного единовременного пособия и (или) ежемесячной денежной компенсации гражданам при возникновении у них поствакцинальных осложнений и документов, осуществляет проверку полноты и достоверности представленных в них сведений, с целью оценки:

1) согласованности информации между отдельными документами, указанными в пункте 22 Административного регламента;

2) соответствия сведениям о заявителе, полученным путем межведомственного информационного взаимодействия:

ФМС – документы, содержащие сведения:

о регистрации по месту жительства гражданина Российской Федерации;

о действительности (недействительности) паспорта гражданина Российской Федерации;

Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации – документы, содержащие сведения:

подтверждающие факт поствакцинального осложнения (заключение об установлении факта поствакцинального осложнения; свидетельство о смерти) – в случае если с заявлением обращаются члены семьи;

подтверждающие факт поствакцинального осложнения (заключение об установлении факта поствакцинального осложнения; справка федерального учреждения медико-социальной экспертизы, подтверждающей факт установления инвалидности).

55. В случае выявления оснований для отказа в предоставлении государственного единовременного пособия и (или) ежемесячной денежной компенсации гражданам при возникновении у них поствакцинальных осложнений, указанных в пункте 27 Административного регламента, ответственный исполнитель в течение 1 рабочего дня со дня выявления указанных оснований, подготавливает мотивированный отказ в предоставлении государственного единовременного пособия и (или) ежемесячной денежной компенсации гражданам при возникновении у них поствакцинальных осложнений.

Отказ в предоставлении государственного единовременного пособия и (или) ежемесячной денежной компенсации гражданам при возникновении у них поствакцинальных осложнений оформляется в форме уведомления за подписью директора (заместителя директора)

Учреждения.

56. Ответственный исполнитель в течение 2 рабочих дней со дня подписания уведомления об отказе в предоставлении единовременного пособия и (или) ежемесячной денежной компенсации гражданам при возникновении у них поствакцинальных осложнений:

- 1) вручает его заявителю непосредственно в Учреждении;
- 2) направляет его заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении;
- 3) направляет с использованием Регионального портала;
- 4) направляет через МФЦ.

Вместе с указанным уведомлением заявителю возвращаются все представленные им документы.

57. В случае если в ходе проверки не выявлены основания для отказа в предоставлении государственного единовременного пособия и (или) ежемесячной денежной компенсации гражданам при возникновении у них поствакцинальных осложнений, установленные в пункте 27 настоящего Административного регламента, ответственный исполнитель в течение 8 рабочих дней со дня получения заявления (заявлений) и документов оформляет распоряжение и уведомление о предоставлении государственного единовременного пособия и (или) ежемесячной денежной компенсации гражданам при возникновении у них поствакцинальных осложнений.

58. Ответственный исполнитель в течение 1 рабочего дня со дня подписания уведомления о предоставлении государственного единовременного пособия и (или) ежемесячной денежной компенсации гражданам при возникновении у них поствакцинальных осложнений:

- 1) вручает его заявителю непосредственно в Учреждении;
- 2) направляет его заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении;
- 3) направляет с использованием Регионального портала;
- 4) направляет через МФЦ.

59. Результатом исполнения административной процедуры рассмотрения заявления (заявлений) и документов, предоставление (отказ в предоставлении) государственного единовременного пособия и (или) ежемесячной денежной компенсации гражданам при возникновении у них поствакцинальных осложнений является предоставление (отказ в предоставлении) государственного единовременного пособия и (или) ежемесячной денежной компенсации гражданам при возникновении у них поствакцинальных осложнений.

60. Способом фиксации исполнения административной процедуры рассмотрения заявления (заявлений) и документов, предоставление (отказ в предоставлении) государственного единовременного пособия и (или) ежемесячной денежной компенсации гражданам при возникновении у них поствакцинальных осложнений является:

- 1) уведомление об отказе в предоставлении государственного единовременного пособия и (или) ежемесячной денежной компенсации гражданам при возникновении у них поствакцинальных осложнений;
- 2) распоряжение о предоставлении государственного единовременного пособия и (или) ежемесячной денежной компенсации гражданам при возникновении у них

поствакцинальных осложнений.

Исправление технических ошибок

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

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

63. 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

64. 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 23 Административного регламента.

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

ФМС – документы, содержащие сведения:

о регистрации по месту жительства гражданина Российской Федерации;

о действительности (недействительности) паспорта гражданина Российской Федерации;

Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации – документы, содержащие сведения:

подтверждающие факт поствакцинального осложнения (заключение об установлении факта поствакцинального осложнения; свидетельство о смерти) – в случае если с заявлением обращаются члены семьи;

подтверждающие факт поствакцинального осложнения (заключение об установлении факта поствакцинального осложнения; справка федерального учреждения медико-социальной экспертизы, подтверждающей факт установления инвалидности).

66. Межведомственный запрос о представлении документов и (или) информации, указанных в пункте 23 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.

67. Срок подготовки и направления ответа на межведомственный запрос о предоставлении документов и информации, указанных в пункте 23 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

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

69. 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 – в отношении ответственных исполнителей;

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

70. 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.

71. Плановые проверки проводятся по решению директора Учреждения в отношении специалистов 1 раз в полгода.

72. Ежегодный план проверок устанавливается директором Учреждения.

73. Внеплановые проверки 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.

74. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги проводятся Департаментом на основании жалоб (претензий) граждан на решения или действия (бездействие) должностных лиц и специалистов Учреждения, принятые или осуществленные в ходе предоставления государственной услуги.

75. Проверку проводят гражданские служащие Департамента, указанные в распорядительном акте.

76. 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**

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

78. Ответственный исполнитель несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка:

- 1) приема заявления и документов;
- 2) регистрации заявления;
- 3) рассмотрения заявления и документов;
- 4) выдачи результата предоставления государственной услуги.

**Требования к порядку и формам контроля
за предоставлением государственной услуги,
в том числе со стороны граждан,
их объединений и организаций**

79. 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.

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**

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

(бездействия) Учреждения, сотрудников Учреждения при предоставлении государственной услуги.

81. 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

82. 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

83. 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) губернатору Ненецкого автономного округа на решения и действия (бездействие) руководителя Департамента.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

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

85. 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.

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственной услуги.

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.

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

- 1) официального сайта Департамента в сети «Интернет»;
- 2) электронной почты Департамента;
- 3) официального сайта Администрации Ненецкого автономного округа (www.adm-nao.ru);
- 4) электронной почты Администрации Ненецкого автономного округа (priem@adm-nao.ru);
- 5) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг (do.gosuslugi.ru);
- 6) регионального портала.

87. Прием жалоб, направляемых в Администрацию Ненецкого автономного округа, осуществляется отделом по работе с обращениями граждан во время личных приемов заместителей губернатора Ненецкого автономного округа, а также в рабочее время, установленное для приема обращений: с понедельника по пятницу с 8 часов 30 минут до 17 часов 30 минут, перерыв с 12 часов 30 минут до 13 часов 30 минут, по адресу г. Нарьян-Мар, ул. Смидовича, д. 20, каб. 17 или по факсу: (81853) 41700.

Прием жалоб в электронной форме, поступивших на официальный сайт и электронную почту Администрации Ненецкого автономного округа, осуществляет отдел по работе с обращениями граждан.

88. 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.

89. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 88 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.

90. Жалоба должна содержать:

- 1) наименование Учреждения, структурного подразделения Учреждения, осуществляющего предоставление государственной услуги, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) сотрудника, решения, действия (бездействия) 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.

91. Жалоба, не соответствующая требованиям, предусмотренным пунктом 89 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

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

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

94. При рассмотрении жалобы по существу специалист:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего жалобу, или его представителя;

2) запрашивает 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 назначает проверку.

Сроки рассмотрения жалобы

95. Жалоба рассматривается сотрудником, уполномоченным на рассмотрение жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

96. В случае обжалования отказа Учреждения в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок 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

97. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

Результат рассмотрения жалобы

98. 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.

99. 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.

100. 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, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

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

101. При получении письменной жалобы заявителя, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу специалиста, участвующего в предоставлении государственной услуги, а также членов его семьи, директор Учреждения вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости

злоупотребления правом.

102. 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 92-94 настоящего Административного регламента.

103. 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, статьей 7.1.9 закона Ненецкого автономного округа от 29.06.2002 № 366-оз «Об административных правонарушениях», или признаков состава преступления должностное лицо, рассматривающий 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», или признаков состава преступления должностное лицо, рассматривающий жалобу, в течение рабочих дней направляет копию жалобы с приложением всех имеющихся материалов, подтверждающих наличие состава административного правонарушения в Аппарат Администрации Ненецкого автономного округа.

104. В случаях, указанных в пункте 103 настоящего Административного регламента, рассмотрение жалобы не прекращается, о чем заявителю сообщается в ответе по результатам рассмотрения жалобы.

Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

105. 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 сотрудника, принявшего решение по жалобе, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

106. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- 1) наименование Учреждения, а также должность, фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии) сотрудника, принявшего решение по жалобе;
- 2) фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица;
- 3) сведения об обжалуемом решении и действии (бездействии) Учреждения, его специалистов; наименование государственной услуги;
- 4) основания для принятия решения по жалобе;
- 5) принятое решение по жалобе,
- 6) срок устранения выявленных нарушений прав заявителя, в том числе срок

предоставления результата государственной услуги (в случае, если жалоба признана обоснованной);

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Порядок обжалования решения по жалобе

107. Обжалование решения по жалобе осуществляется в порядке, установленном пунктом 83 настоящего Административного регламента.

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

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

Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

109. 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.