



**МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ  
АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ  
П Р И К А З**

18.05.2022

№ 439

г. Благовещенск

О внесении изменений в  
административный регламент  
министерства социальной  
защиты населения Амурской  
области

В целях приведения в соответствие действующему законодательству  
**п р и к а з ы в а ю:**

1. Административный регламент по предоставлению государственной услуги «Назначение и выплата реабилитированным лицам компенсации расходов на установку квартирного телефона», утвержденный приказом министерства социальной защиты населения Амурской области от 05.08.2013 № 198, изложить в новой редакции согласно приложению к настоящему приказу.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

Н.В. Киселёва

Приложение  
к приказу министра  
социальной защиты  
населения  
от 18.05.2022 № 439

**МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ  
АМУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
**министерства социальной защиты населения**  
**Амурской области по предоставлению государственной**  
**услуги «Назначение и выплата реабилитированным**  
**лицам компенсации расходов на установку квартирного**  
**телефона»**

## **1. Общие положения**

### **1.1. Предмет регулирования Административного регламента**

Административный регламент предоставления государственной услуги «Назначение и выплата реабилитированным лицам компенсации расходов на установку квартирного телефона» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления государственной услуги, определяет стандарт, сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по назначению и выплате реабилитированным лицам компенсации расходов на установку квартирного телефона в Амурской области.

Настоящий Административный регламент регулирует отношения, возникающие при обращении реабилитированных лиц за назначением компенсации расходов на установку квартирного телефона.

### **1.2. Круг заявителей**

Заявителями на получение государственной услуги являются реабилитированные лица, являющиеся гражданами Российской Федерации, проживающие на территории Амурской области, понесшие расходы на установку квартирного телефона.

Интересы заявителей могут представлять лица, обладающие соответствующими полномочиями, – представитель по доверенности либо законный представитель (далее – представитель).

### **1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги**

1.3.1. Информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляется:

1) непосредственно при личном приеме заявителя в государственном казенном учреждении Амурской области – управлении социальной защиты населения по месту жительства заявителя (далее – ГКУ-УСЗН) или многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ);

2) по телефону в ГКУ-УСЗН или МФЦ;

3) письменно, в том числе посредством электронной почты, факсимильной связи;

4) посредством размещения в открытой и доступной форме информации: в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<https://www.gosuslugi.ru/>) (далее – ЕПГУ);

в региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Амурской области» (далее – РПГУ) в сети Интернет (<http://www.gu.amurobl.ru>);

на официальном сайте министерства социальной защиты населения Амурской области (<http://www.szn.amurobl.ru>) (далее – министерство);

на официальных сайтах ГКУ-УСЗН;

5) посредством размещения информации на информационных стендах ГКУ-УСЗН или МФЦ.

1.3.2. Информирование осуществляется по вопросам, касающимся: способов подачи заявления о предоставлении государственной услуги; адреса ГКУ-УСЗН и МФЦ, обращение в которые необходимо для предоставления государственной услуги;

справочной информации о работе ГКУ-УСЗН (структурных подразделений ГКУ-УСЗН);

документов, необходимых для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги;

порядка и сроков предоставления государственной услуги;

порядка получения сведений о ходе рассмотрения заявления о предоставлении государственной услуги;

по вопросам предоставления услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги;

порядка досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) должностных лиц, и принимаемых ими решений при предоставлении государственной услуги.

Получение информации по вопросам предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги осуществляется бесплатно.

1.3.3. При устном обращении заявителя (лично или по телефону) должностное лицо ГКУ-УСЗН, работник МФЦ, осуществляющий консультирование, подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Если должностное лицо ГКУ-УСЗН не может самостоятельно дать ответ, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно будет получить необходимую информацию.

Если подготовка ответа требует продолжительного времени, он предлагает заявителю один из следующих вариантов дальнейших действий:

изложить обращение в письменной форме;

назначить другое время для консультаций.

Должностное лицо ГКУ-УСЗН не вправе осуществлять информирование, выходящее за рамки стандартных процедур и условий предоставления государственной услуги, и влияющее прямо или косвенно на принимаемое решение.

Продолжительность информирования по телефону не должна превышать 10 минут.

Информирование осуществляется в соответствии с графиком приема граждан.

1.3.4. По письменному обращению должностное лицо ГКУ-УСЗН, ответственный за предоставление государственной услуги, подробно в письменной форме разъясняет гражданину сведения по вопросам, указанным в пункте 1.3.2 настоящего Административного регламента в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

1.3.5. На ЕПГУ размещаются сведения, предусмотренные Положением о федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 № 861.

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.

1.3.6. На официальном сайте ГКУ-УСЗН, на стендах в местах предоставления государственной услуги и в МФЦ, размещается следующая справочная информация:

о месте нахождения и графике работы ГКУ-УСЗН и его структурных подразделений, ответственных за предоставление государственной услуги, а также МФЦ;

справочные телефоны структурных подразделений ГКУ-УСЗН, ответственных за предоставление государственной услуги, в том числе номер телефона-автоинформатора (при наличии);

адрес официального сайта, а также электронной почты и (или) формы обратной связи ГКУ-УСЗН в сети «Интернет».

1.3.7. В залах ожидания ГКУ-УСЗН размещаются нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления государственной услуги, в том числе Административный регламент, которые по требованию заявителя предоставляются ему для ознакомления.

1.3.8. Размещение информации о порядке предоставления государственной услуги на информационных стендах в помещении МФЦ осуществляется в соответствии с соглашением, заключенным между МФЦ и ГКУ-УСЗН с учетом требований к информированию, установленных Административным регламентом.

1.3.9. Информация о ходе рассмотрения заявления о предоставлении государственной услуги и о результатах предоставления государственной услуги может быть получена заявителем (представителем) в личном кабинете

на РПГУ, а также в соответствующем структурном подразделении ГКУ-УСЗН при обращении заявителя лично, по телефону, посредством электронной почты.

## **II. Стандарт предоставления государственной услуги**

### **2.1. Наименование государственной услуги**

Государственная услуга «Назначение и выплата реабилитированным лицам компенсации расходов на установку квартирного телефона» (далее – государственная услуга).

### **2.2. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу**

Государственная услуга предоставляется ГКУ-УСЗН.

При предоставлении государственной услуги ГКУ-УСЗН запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги.

### **2.3. Описание результата предоставления государственной услуги**

Результатом предоставления государственной услуги является:

1) решение о назначении компенсации расходов на установку квартирного телефона (далее – компенсация) по форме, согласно Приложению № 1 к настоящему Административному регламенту;

2) решение об отказе в назначении компенсации по форме, согласно Приложению № 2 к настоящему Административному регламенту.

### **2.4. Срок предоставления государственной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, срок приостановления предоставления государственной услуги, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги**

Срок принятия решения о назначении (об отказе в назначении) компенсации составляет не более 10 рабочих дней со дня регистрации ГКУ-УСЗН заявления и документов, необходимых для назначения компенсации.

Сроки выполнения конкретных административных процедур указаны в соответствующих подразделах Административного регламента.

### **2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги**

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещается на официальных сайтах

ГКУ-УСЗН, на ЕПГУ.

**2.6. Исчерпывающий перечень документов и сведений, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления**

2.6.1. Для получения государственной услуги заявитель представляет:

1) заявление на выплату компенсации по форме согласно приложению № 3 к настоящему Административному регламенту.

В случае направления заявления посредством РПГУ формирование заявления осуществляется посредством заполнения интерактивной формы на РПГУ без необходимости дополнительной подачи заявления в какой-либо иной форме.

В заявлении также указывается один из следующих способов направления результата предоставления государственной услуги:

- в форме электронного документа в личном кабинете на РПГУ;
- дополнительно на бумажном носителе в виде распечатанного экземпляра электронного документа в ГКУ-УСЗН, МФЦ;
- на бумажном носителе в ГКУ-УСЗН, МФЦ;

2) документ, удостоверяющий личность заявителя, представителя.

В случае направления заявления посредством РПГУ сведения из документа, удостоверяющего личность заявителя, представителя, проверяются при подтверждении учетной записи в Единой системе идентификации и аутентификации (далее – ЕСИА);

3) справка о реабилитации (в случае, если заявитель обращается в ГКУ-УСЗН впервые);

4) документ, подтверждающий фактические расходы, понесенные на установку квартирного телефона (чек или счет на оплату с отметкой об оплате либо другие документы);

5) документ, подтверждающий полномочия представителя действовать от имени заявителя (в случае если заявление подается представителем).

В случае если документ, подтверждающий полномочия представителя, выдан юридическим лицом – должен быть подписан усиленной квалификационной электронной подписью уполномоченного лица, выдавшего документ.

В случае если документ, подтверждающий полномочия представителя, выдан индивидуальным предпринимателем – должен быть подписан усиленной квалификационной электронной подписью индивидуального предпринимателя.

В случае если документ, подтверждающий полномочия представителя, выдан нотариусом – должен быть подписан усиленной квалификационной электронной подписью нотариуса, в иных случаях – подписанный простой электронной подписью.

2.6.2. Заявление, указанное в подпункте 2.6.1 настоящего пункта, направляется (подается) в ГКУ-УСЗН, МФЦ на бумажном носителе (при личном обращении, почтовым отправлением), а также в электронной форме путем заполнения формы запроса через личный кабинет на РПГУ.

В случае направления заявления и документов почтовым отправлением копии документов представляются заверенными в установленном законодательством порядке.

## **2.7. Исчерпывающий перечень документов и сведений, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги**

2.7.1. Документы (сведения), необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, отсутствуют.

2.7.2. При предоставлении государственной услуги 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 гражданам компенсации;

2) представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Амурской области находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ);

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления исполнительными органами государственной власти Амурской области государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, утвержденный постановлением Правительства Амурской области от 02.08.2011 № 505;



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

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

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

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

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица ГКУ-УСЗН, работника МФЦ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя ГКУ-УСЗН, руководителя МФЦ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

5) предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

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

Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, являются:

1) запрос о предоставлении государственной услуги подан в орган, в полномочия которого не входит предоставление услуги;

2) некорректное заполнение обязательных полей в форме запроса о предоставлении государственной услуги (недостоверное, неправильное либо неполное заполнение);

3) представление неполного комплекта документов;

4) представленные документы утратили силу на момент обращения за государственной услугой (документ, удостоверяющий личность, документ,

удостоверяющий полномочия представителя заявителя, в случае обращения за предоставлением государственной услуги указанным лицом);

5) представленные документы содержат подчистки и исправления текста, не заверенные в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

6) документы содержат повреждения, наличие которых не позволяет в полном объеме использовать информацию и сведения, содержащиеся в документах для предоставления государственной услуги;

7) подача запроса о предоставлении государственной услуги и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в электронной форме с нарушением установленных требований.

### **2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги**

Оснований для приостановления предоставления государственной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является отсутствие права на получение государственной услуги (в т.ч. отсутствие гражданства Российской Федерации, факта проживания на территории Амурской области).

### **2.10. 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**

Услуги, необходимые и обязательные для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

### **2.11. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги**

За предоставление государственной услуги государственная пошлина или иная плата не взимается.

### **2.12. 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**

Услуги, необходимые и обязательные для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

За предоставление услуг, необходимых и обязательных для предоставления государственной услуги, не предусмотрена плата.

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

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги в ГКУ-УСЗН или МФЦ составляет не более 15 минут.

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

2.14.1. Срок регистрации запроса о предоставлении государственной услуги составляет не более 5 минут.

2.14.2. Заявление о предоставлении государственной услуги подлежит регистрации в ГКУ-УСЗН в течение 1 рабочего дня со дня получения заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

2.14.3. Запрос о предоставлении государственной услуги при личном обращении регистрируется в день обращения.

2.14.4. Запрос о предоставлении государственной услуги, направленный почтовым отправлением, регистрируется датой его получения ГКУ-УСЗН. Обязанность подтверждения факта отправки документов лежит на заявителе.

2.14.5. Запрос о предоставлении государственной услуги, направленный в виде электронного документа (пакета документов) посредством РПГУ, регистрируется датой его получения ГКУ-УСЗН.

2.14.6. В случае наличия оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, указанных в пункте 2.8 настоящего Административного регламента, ГКУ-УСЗН не позднее следующего за днем поступления заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, рабочего дня, направляет заявителю либо его представителю уведомление об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, по форме, приведенной в Приложении № 4 к настоящему Административному регламенту.

#### **2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой государственной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов**

Местоположение административных зданий, в которых осуществляется прием заявлений и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, а также выдача результатов предоставления государственной услуги, должно обеспечивать удобство для граждан с точки зрения пешеходной доступности от остановок общественного транспорта.

В случае если имеется возможность организации стоянки (парковки) возле здания (строения), в котором размещено помещение приема и выдачи документов, организовывается стоянка (парковка) для личного автомобильного транспорта заявителей. За пользование стоянкой (парковкой) с заявителей плата не взимается.

Для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов на стоянке (парковке) выделяется не менее 10% мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, а также инвалидами III группы в порядке, установленном Правительством Российской Федерации, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов.

В целях обеспечения беспрепятственного доступа заявителей, в том числе передвигающихся на инвалидных колясках, вход в здание и помещения, в которых предоставляется государственная услуга, оборудуются пандусами, поручнями, тактильными (контрастными) предупреждающими элементами, иными специальными приспособлениями, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ и передвижение инвалидов, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Центральный вход в здание ГКУ-УСЗН должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию:

- наименование;
- местонахождение и юридический адрес;
- режим работы;
- график приема;
- номера телефонов для справок.

Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, оснащаются:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- средствами оказания первой медицинской помощи;
- туалетными комнатами для посетителей.

Зал ожидания заявителей оборудуется стульями, скамьями, количество которых определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении, а также информационными стендами.

Тексты материалов, размещенных на информационном стенде, печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, с выделением наиболее важных мест полужирным шрифтом.

Места для заполнения заявлений оборудуются стульями, столами (стойками), бланками заявлений, письменными принадлежностями.

Места приема заявителей оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера кабинета и наименования отдела;
- фамилии, имени и отчества (последнее – при наличии), должности

ответственного лица за прием документов;  
графика приема заявителей.

Рабочее место каждого ответственного лица за прием документов, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством (принтером) и копирующим устройством.

Лицо, ответственное за прием документов, должно иметь настольную табличку с указанием фамилии, имени, отчества (последнее – при наличии) и должности.

При предоставлении государственной услуги инвалидам обеспечиваются:  
возможность беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется государственная услуга;

возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены здания и помещения, в которых предоставляется государственная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

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

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

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

допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется государственная услуга;

оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственных услуг наравне с другими лицами.

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

Основными показателями доступности предоставления государственной услуги являются:

наличие полной и понятной информации о порядке, сроках и ходе предоставления государственной услуги в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети «Интернет»), средствах массовой информации;

возможность получения заявителем уведомлений о предоставлении государственной услуги с помощью РПГУ;

возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

Основными показателями качества предоставления государственной услуги являются:

своевременность предоставления государственной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления, установленным настоящим Административным регламентом;

минимально возможное количество взаимодействий гражданина с должностными лицами, участвующими в предоставлении государственной услуги;

отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) сотрудников и их некорректное (невнимательное) отношение к заявителям;

отсутствие нарушений установленных сроков в процессе предоставления государственной услуги;

отсутствие заявлений об оспаривании решений, действий (бездействия) ГКУ-УСЗН, его должностных лиц, принимаемых (совершенных) при предоставлении государственной услуги, по итогам рассмотрения которых вынесены решения об удовлетворении (частичном удовлетворении) требований заявителей.

## **2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в МФЦ, особенности предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме**

Предоставление государственной услуги по экстерриториальному принципу осуществляется в части обеспечения возможности подачи заявления посредством РПГУ и получения результата государственной услуги в МФЦ.

Заявителям обеспечивается возможность представления заявления и прилагаемых документов в форме электронных документов посредством РПГУ.

В этом случае заявитель или его представитель авторизуется на РПГУ посредством подтвержденной учетной записи в ЕСИА, заполняет заявление о предоставлении государственной услуги с использованием интерактивной формы в электронном виде.

Заполненное заявление о предоставлении государственной услуги отправляется заявителем вместе с прикрепленными электронными образами документов, необходимыми для предоставления государственной услуги, в ГКУ-УСЗН. При авторизации в ЕСИА заявление о предоставлении государственной услуги считается подписанным простой электронной подписью заявителя, представителя, уполномоченного на подписание заявления.

Результаты предоставления государственной услуги, указанные в пункте 2.3 настоящего Административного регламента, направляются заявителю, представителю в личный кабинет на РПГУ в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного должностного лица ГКУ-УСЗН в случае направления заявления посредством РПГУ.

В случае направления заявления посредством РПГУ результат предоставления государственной услуги также может быть выдан заявителю на бумажном носителе в МФЦ в порядке, предусмотренном пунктом 6.6 настоящего Административного регламента.

Электронные документы представляются в следующих форматах:

- а) xml – для формализованных документов;
- б) doc, docx, odt – для документов с текстовым содержанием, не включающим формулы (за исключением документов, указанных в подпункте «в» настоящего пункта);
- в) xls,xlsx, ods – для документов, содержащих расчеты;
- г) pdf, jpg, jpeg – для документов с текстовым содержанием, в том числе включающих формулы и (или) графические изображения (за исключением документов, указанных в подпункте «в» настоящего пункта), а также документов с графическим содержанием.

Допускается формирование электронного документа путем сканирования непосредственно с оригинала документа (использование копий не допускается), которое осуществляется с сохранением ориентации оригинала документа в разрешении 300 – 500 dpi (масштаб 1:1) с использованием следующих режимов:

- «черно-белый» (при отсутствии в документе графических изображений и (или) цветного текста);
- «оттенки серого» (при наличии в документе графических изображений, отличных от цветного графического изображения);
- «цветной» или «режим полной цветопередачи» (при наличии в документе цветных графических изображений либо цветного текста);
- сохранением всех аутентичных признаков подлинности, а именно: графической подписи лица, печати, углового штампа бланка;
- количество файлов должно соответствовать количеству документов, каждый из которых содержит текстовую и (или) графическую информацию.

Электронные документы должны обеспечивать:

- возможность идентифицировать документ и количество листов в документе;
- для документов, содержащих структурированные по частям, главам, разделам (подразделам) данные и закладки, обеспечивающие переходы по оглавлению и (или) к содержащимся в тексте рисункам и таблицам.

Документы, подлежащие представлению в форматах xls, xlsx или ods, формируются в виде отдельного электронного документа.

В целях предоставления государственной услуги заявителю обеспечивается возможность предварительной записи на прием в любые свободные дату и время в пределах установленного в ГКУ-УСЗН графика приема заявителей.

Запись на прием может осуществляться по телефону либо при личном обращении в ГКУ-УСЗН.

При осуществлении предварительной записи на прием от заявителя не требуется совершения иных действий, кроме прохождения процедуры

идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, и указания цели приема.

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

#### **3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур**

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) проверка документов и регистрация заявления;
- 2) рассмотрение документов и сведений;
- 3) принятие решения;
- 4) выдача результата.

Описание административных процедур представлено в приложении № 5 к настоящему Административному регламенту.

#### **3.2. Перечень административных процедур при предоставлении государственной услуги в электронной форме**

При предоставлении государственной услуги в электронной форме заявителю обеспечиваются:

- получение информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги;
- формирование заявления;
- прием и регистрация ГКУ-УСЗН заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- получение результата предоставления государственной услуги;
- получение сведений о ходе рассмотрения заявления;
- осуществление оценки качества предоставления государственной услуги;
- досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) ГКУ-УСЗН либо действия (бездействие) должностных лиц ГКУ-УСЗН, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего.

#### **3.3. Порядок осуществления административных процедур в электронной форме**

##### **3.3.1. Формирование заявления.**

Формирование заявления осуществляется посредством заполнения электронной формы заявления на РПГУ без необходимости дополнительной подачи заявления в какой-либо иной форме.

Форматно-логическая проверка сформированного заявления осуществляется 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:

а) возможность копирования и сохранения заявления и иных документов, указанных в пункте 2.6 настоящего Административного регламента, необходимых для предоставления государственной услуги;

б) возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы заявления;

в) 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;

г) заполнение полей электронной формы заявления до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в ЕСИА, и сведений, опубликованных на РПГУ, в части, касающейся сведений, отсутствующих в ЕСИА;

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

е) возможность доступа заявителя на РПГУ 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, необходимые для предоставления государственной услуги, направляются в ГКУ-УСЗН посредством РПГУ.

3.3.2. ГКУ-УСЗН обеспечивает в срок не позднее 1 рабочего дня с момента подачи заявления на РПГУ, а в случае его поступления в нерабочий или праздничный день, – в следующий за ним первый рабочий день:

а) прием документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и направление заявителю электронного сообщения о поступлении заявления;

б) регистрацию заявления и направление заявителю уведомления о регистрации заявления либо об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

3.3.3. ГКУ-УСЗН, ответственного за прием и регистрацию заявления (далее – ответственное должностное лицо), в государственной информационной системе, используемой ГКУ-УСЗН для предоставления государственной услуги (далее – ГИС).

Ответственное должностное лицо:

проверяет наличие электронных заявлений, поступивших с РПГУ, с периодом не реже 2 раз в день;

рассматривает поступившие заявления и приложенные образы документов (документы);

производит действия в соответствии с пунктом 3.3.2 настоящего Административного регламента.

3.3.4. Заявителю в качестве результата предоставления государственной

услуги обеспечивается возможность получения документа:

в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного должностного лица ГКУ-УСЗН, направленного заявителю в личный кабинет на РПГУ;

в виде бумажного документа, подтверждающего содержание электронного документа, который заявитель получает при личном обращении в МФЦ.

3.3.5. Получение информации о ходе рассмотрения заявления и о результате предоставления государственной услуги производится в личном кабинете на РПГУ, при условии авторизации. Заявитель имеет возможность просматривать статус электронного заявления, а также информацию о дальнейших действиях в личном кабинете по собственной инициативе, в любое время.

При предоставлении государственной услуги в электронной форме заявителю направляется:

а) уведомление о приеме и регистрации заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, содержащее сведения о факте приема заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и начале процедуры предоставления государственной услуги, а также сведения о дате и времени окончания предоставления государственной услуги либо мотивированный отказ в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

б) уведомление о результатах рассмотрения документов, необходимых для предоставления государственной услуги, содержащее сведения о принятии положительного решения о предоставлении государственной услуги и возможности получить результат предоставления государственной услуги либо мотивированный отказ в предоставлении государственной услуги.

### 3.3.6. Оценка качества предоставления государственной услуги.

Оценка качества предоставления государственной услуги осуществляется в соответствии с Правилами оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также применения результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 года № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также о применении результатов указанной оценки

как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей».

3.3.7. Заявителю обеспечивается возможность направления жалобы на решения, действия или бездействие ГКУ-УСЗН, должностного лица ГКУ-УСЗН либо муниципального служащего в соответствии со статьей 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ и в порядке, установленном постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 года № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного, (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг».

#### **3.4. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах**

Исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах осуществляется в следующем порядке:

3.4.1. Заявитель при обнаружении опечаток и ошибок в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, обращается лично в ГКУ-УСЗН с заявлением о необходимости исправления опечаток и ошибок, в котором содержится указание на их описание.

3.4.2. ГКУ-УСЗН при получении заявления, указанного в подпункте 3.4.1 настоящего пункта, рассматривает необходимость внесения соответствующих изменений в документы, являющиеся результатом предоставления государственной услуги.

3.4.3. ГКУ-УСЗН обеспечивает устранение опечаток и ошибок в документах, являющихся результатом предоставления государственной услуги.

3.4.4. Срок устранения опечаток и ошибок не должен превышать 3 (трех) рабочих дней с даты регистрации заявления, указанного в подпункте 3.4.1 настоящего пункта.

### **IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента**

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

Текущий контроль за соблюдением и исполнением настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется на постоянной основе руководителем ГКУ-УСЗН либо должностными лицами, уполномоченными на осуществление контроля за предоставлением государственной услуги.

Для текущего контроля используются сведения служебной корреспонденции, устная и письменная информация специалистов и должностных лиц ГКУ-УСЗН.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок: решений о назначении (об отказе в назначении) государственной услуги; выявления и устранения нарушений прав граждан; рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

#### **4.2. 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**

Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок.

Плановые проверки осуществляются на основании годовых планов работы ГКУ-УСЗН, утверждаемых руководителем ГКУ-УСЗН. При плановой проверке полноты и качества предоставления государственной услуги контролю подлежат:

- соблюдение сроков предоставления государственной услуги;
- соблюдение положений настоящего Административного регламента;
- правильность и обоснованность принятого решения об отказе в предоставлении государственной услуги.

Основанием для проведения внеплановых проверок являются:

- получение от государственных органов, органов местного самоуправления информации о предполагаемых или выявленных нарушениях нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Амурской области;

- обращения граждан и юридических лиц на нарушения законодательства, в том числе на качество предоставления государственной услуги.

#### **4.3. Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего государственную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги**

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений положений настоящего Административного регламента, нормативных правовых актов Амурской области осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Персональная ответственность должностных лиц за правильность и своевременность принятия решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) государственной услуги закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства.

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

Граждане, их объединения и организации имеют право осуществлять контроль за предоставлением государственной услуги путем получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе о сроках завершения административных процедур (действий).

Граждане, их объединения и организации также имеют право:

направлять замечания и предложения по улучшению доступности и качества предоставления государственной услуги;

вносить предложения о мерах по устранению нарушений настоящего Административного регламента.

Должностные лица ГКУ-УСЗН принимают меры к прекращению допущенных нарушений, устраняют причины и условия, способствующие совершению нарушений.

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

#### **V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц, государственных служащих**

Заявитель имеет право на обжалование решений и (или) действий (бездействия) ГКУ-УСЗН, должностных лиц ГКУ-УСЗН, государственных служащих, МФЦ, а также работников МФЦ при предоставлении государственной услуги в досудебном (внесудебном) порядке (далее – жалоба).

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе, в случаях:

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

2) нарушения срока предоставления государственной услуги;

3) требования у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Амурской области, настоящим Регламентом;

4) отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено настоящим Регламентом;

5) отказа в предоставлении государственной услуги, по основаниям, не предусмотренным настоящим Регламентом;

6) затребования с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, настоящим Административным регламентом;

7) отказа в исправлении допущенных опечаток или ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) требования у заявителя документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных подпунктами «а» – «г» пункта 2.7.2 настоящего Административного регламента;

9) нарушения срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

10) приостановления предоставления государственной услуги, если основания для приостановления не предусмотрены настоящим Регламентом.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в ГКУ-УСЗН. Жалобы на решения, принятые руководителем ГКУ-УСЗН, могут быть поданы в министерство.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта ГКУ-УСЗН, официального сайта министерства, ЕПГУ, РПГУ, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба должна содержать:

а) наименование ГКУ-УСЗН, должностного лица ГКУ-УСЗН, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) ГКУ-УСЗН, должностного лица ГКУ-УСЗН;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) ГКУ-УСЗН, должностного лица ГКУ-УСЗН. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Жалоба, поступившая в ГКУ-УСЗН, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа ГКУ-УСЗН, должностного лица ГКУ-УСЗН в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных ГКУ-УСЗН опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата

заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Амурской области, настоящим Регламентом, а также в иных формах;

в удовлетворении жалобы отказывается.

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

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в абзаце двадцать втором настоящего раздела, дается информация о действиях, осуществляемых ГКУ-УСЗН в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной или муниципальной услуги.

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

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

### **5.1. Органы, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке**

В досудебном (внесудебном) порядке заявитель (представитель) вправе обратиться с жалобой в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме:

в министерство – на решение и (или) действия (бездействие) должностного лица, руководителя ГКУ-УСЗН;

в ГКУ-УСЗН – на решение и (или) действия (бездействие) должностного лица, руководителя структурного подразделения ГКУ-УСЗН;

к руководителю МФЦ – на решения и действия (бездействие) работника МФЦ;

к учредителю МФЦ – на решения и действия (бездействие) МФЦ.

В ГКУ-УСЗН, МФЦ, у учредителя МФЦ определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица.

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

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги, на сайте ГКУ-УСЗН, РПГУ, а также предоставляется в устной форме по телефону и (или) на личном приеме либо в письменной форме почтовым отправлением по адресу, указанному заявителем (представителем).

### **5.3. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги**

Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) ГКУ-УСЗН, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц регулируется:

Федеральным законом № 210-ФЗ;

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

## **VI. Особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг**

### **6.1. Исчерпывающий перечень административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги, выполняемых многофункциональными центрами**

МФЦ осуществляет:

1) информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ, по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ;

2) прием запросов о предоставлении государственной услуги и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

3) формирование и направление МФЦ межведомственного запроса в органы, предоставляющие государственные и муниципальные услуги, в иные органы государственной власти, органы местного самоуправления и организации, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

4) передача МФЦ принятых документов от заявителей в орган оказывающий услугу;

5) выдачу заявителю результата предоставления государственной услуги, на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в МФЦ по результатам предоставления государственной услуги а также выдача документов, включая составление на



бумажном носителе и заверение выписок из информационных систем органов, предоставляющих государственных услуг;

б) иные процедуры и действия, предусмотренные Федеральным законом № 210-ФЗ.

В соответствии с частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ для реализации своих функций МФЦ вправе привлекать иные организации.

## **6.2. Информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги, о готовности результата предоставления государственной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в многофункциональном центре**

Предоставление информации заявителям, обеспечение доступа заявителей в МФЦ к сведениям о государственной услуге, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги осуществляются в соответствии с соглашением о взаимодействии.

Информирование заявителя МФЦ осуществляется следующими способами:

а) посредством привлечения средств массовой информации, а также путем размещения информации на официальных сайтах и информационных стендах МФЦ;

б) при обращении заявителя в МФЦ лично, по телефону, посредством почтовых отправлений, либо по электронной почте.

При личном обращении работник МФЦ подробно информирует заявителей по интересующим их вопросам в вежливой корректной форме с использованием официально-делового стиля речи. Рекомендуемое время предоставления консультации – не более 15 минут, время ожидания в очереди в секторе информирования для получения информации о муниципальных услугах не может превышать 15 минут.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, фамилии, имени, отчестве и должности работника МФЦ, принявшего телефонный звонок. Индивидуальное устное консультирование при обращении заявителя по телефону работник МФЦ осуществляет не более 10 минут;

В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, работник МФЦ, осуществляющий индивидуальное устное консультирование по телефону, может предложить заявителю:

изложить обращение в письменной форме (ответ направляется Заявителю в соответствии со способом, указанным в обращении);

назначить другое время для консультаций.

При консультировании по письменным обращениям заявителей ответ направляется в письменном виде в срок не позднее 30 календарных дней с момента регистрации обращения в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в МФЦ в форме

электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в МФЦ в письменной форме.

Результатом административной процедуры является представление сведений о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ.

### **6.3. Прием запросов о предоставлении государственной услуги и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги**

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя либо его законного или уполномоченного представителя в МФЦ с заявлением и документами, необходимыми для предоставления государственной услуги.

Заявление о предоставлении государственной услуги на бумажном носителе заполняется в машинописном виде или от руки разборчиво (печатными буквами) и заверяется:

для юридических лиц – печатью (при наличии) и подписью уполномоченного лица;

для индивидуальных предпринимателей – печатью (при наличии) и подписью заявителя или уполномоченного лица;

для физических лиц – подписью заявителя или уполномоченного лица.

Копии документов сверяются сотрудником МФЦ, осуществляющим их прием, путем проставления записи об их соответствии оригиналам с указанием даты, должности, фамилии, инициалов лица, сделавшего запись.

Принятые документы регистрируются МФЦ, о чем выдается расписка о приеме документов.

### **6.5. Формирование и направление многофункциональным центром межведомственного запроса в органы, предоставляющие государственные и муниципальные услуги, в иные органы государственной власти, органы местного самоуправления и организации, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг**

МФЦ при предоставлении государственных и муниципальных услуг вправе формировать и направлять межведомственные запросы в органы, предоставляющие государственные услуги, в иные органы государственной власти, органы местного самоуправления и организации, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг при наличии возможности направления межведомственных запросов в электронной форме и получения ответов на межведомственные запросы в режиме online.

Формирование МФЦ межведомственного запроса на бумажном носителе в органы, предоставляющие государственные услуги, в иные органы государственной власти, органы местного самоуправления и организации, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг, не предусмотрено.

### **6.5. Передача многофункциональным центром принятых документов от заявителей в орган, оказывающий услугу**

Документы, зарегистрированные МФЦ, направляются в орган, предоставляющий услугу, для осуществления административных действий предусмотренных разделом III настоящего Административного регламента

Направление МФЦ принятых документов в орган предоставляющий услугу, осуществляется в сроки, установленные в Соглашении о взаимодействии между уполномоченным органом и МФЦ.

С учетом требований предоставления государственных и муниципальных услуг заявление, сведения, документы и информация, необходимые для предоставления государственной услуги, могут быть получены органом, предоставляющим услугу из МФЦ в электронной форме по защищенным каналам связи.

При этом оригиналы заявления и документов на бумажных носителях в уполномоченный орган не представляются.

### **6.6. Выдача заявителю результата предоставления государственной услуги, в том числе выдача документов на бумажном носителе, направленных в многофункциональный центр по результатам предоставления государственной услуги органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги**

Основанием для начала административной процедуры является поступление в МФЦ документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги.

При поступлении в МФЦ документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги, МФЦ обязан обеспечить возможность выдачи таких документов заявителю не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления таких документов в МФЦ.

Результатом административной процедуры является выдача заявителю документов, предусмотренных подпунктом 2.3 настоящего Административного регламента.

Результат предоставления государственной услуги в МФЦ выдается заявителю (представителю заявителя), предъявившему следующие документы:

документ, удостоверяющий личность заявителя либо его представителя;

документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя.

Выполнение иных административных действий МФЦ не предусмотрено.

Предоставление государственной услуги в МФЦ, а также запись на прием в МФЦ для подачи заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, осуществляется при наличии заключенного соглашения о взаимодействии между уполномоченным органом и МФЦ до начала фактического предоставления государственной услуги.

## **VII. Перечень приложений**

1. Решение о назначении реабилитированному лицу компенсации расходов на установку квартирного телефона.
2. Решение об отказе в назначении реабилитированному лицу компенсации расходов на установку квартирного телефона.
3. Заявление на выплату компенсации расходов на установку квартирного телефона.
4. Решение об отказе в приеме документов.
5. Описание административных процедур.

Наименование ГКУ-УСЗН

**РЕШЕНИЕ № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_**  
о назначении реабилитированному лицу компенсации  
расходов на установку квартирного телефонаГр. \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

Номер карточки учета:

Адрес места жительства: \_\_\_\_\_  
(адрес проживания)

Назначить компенсацию \_\_\_\_\_

в сумме: \_\_\_\_\_ руб.

Руководитель (заместитель  
руководителя) ГКУ-УСЗН\_\_\_\_\_  
(подпись)\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

Расчет произвел

\_\_\_\_\_  
(подпись)\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

Расчет проверил

\_\_\_\_\_  
(подпись)\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

Приложение № 2  
к Административному  
регламенту

Наименование ГКУ-УСЗН

**РЕШЕНИЕ № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_**  
об отказе в назначении реабилитированному лицу компенсации расходов  
на установку квартирного телефона

Гражданину(ке):  
проживающему(ей) по адресу:

Отказать в назначении компенсации в связи с:

---

(указать причину в соответствии с действующим законодательством)

---

Руководитель (заместитель  
руководителя) ГКУ-УСЗН

\_\_\_\_\_

(подпись)

\_\_\_\_\_

(расшифровка подписи)

Специалист

\_\_\_\_\_

(подпись)

\_\_\_\_\_

(расшифровка подписи)

Приложение № 3  
к Административному  
регламенту

**ЗАЯВЛЕНИЕ**  
на выплату компенсации реабилитированным лицам на установку квартирного телефона

Начальнику ГКУ-УСЗН

по \_\_\_\_\_  
(город, район)

от \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_ дата рождения заявителя  
серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_ дата выдачи \_\_\_\_\_  
документ, удостоверяющий личность кем выдан \_\_\_\_\_

Адрес регистрации: \_\_\_\_\_  
(по месту жительства) \_\_\_\_\_  
(по месту пребывания)

Прошу выплатить мне компенсацию расходов, понесенных мной на установку квартирного телефона через:  
почтовое отделение № \_\_\_\_\_  
банк \_\_\_\_\_  
(наименование и реквизиты кредитного учреждения, номер лицевого счета)

К заявлению прилагаю следующие документы:

1	_____
2	_____
3	_____
4.	_____
5.	_____

Подтверждаю свое согласие на обработку указанных в настоящем заявлении персональных данных

Дата подачи заявления \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_

Сведения, указанные в заявлении, соответствуют представленным документам.

Регистрационный номер заявления \_\_\_\_\_ Дата приема заявления \_\_\_\_\_

Подпись специалиста \_\_\_\_\_

-----  
РАСПИСКА-УВЕДОМЛЕНИЕ

Регистрационный номер заявления \_\_\_\_\_ Дата приема заявления \_\_\_\_\_

**УВЕДОМЛЕНИЕ**  
об отказе в приеме документов

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_,  
(ФИО заявителя)  
проживающий (ая) по адресу: \_\_\_\_\_  
(улица) (дом) (корп., литер) (кв.)

Вам отказано в приеме документов, необходимых для назначения компенсации расходов на установку квартирного телефона по причине \_\_\_\_\_

Примечание: настоящий отказ в приеме документов не является отказом в назначении компенсации. После устранения изложенных замечаний Вы вправе повторно обратиться за назначением компенсации с полным пакетом документов.

Приложение: пакет документов на \_\_\_\_\_ л.

Специалист \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка подписи)

Дата отказа в приеме документов «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.



## **Описание административных процедур**

### **1. Проверка документов и регистрация заявления**

Основанием для начала административной процедуры является поступление в ГКУ-УСЗН заявления о назначении компенсации и документов, перечисленных в подпункте 2.6.1 пункта 2.6 Административного регламента.

Должностное лицо ГКУ-УСЗН, ответственное за предоставление государственной услуги (далее – должностное лицо ГКУ-УСЗН), осуществляет прием и проверку комплектности документов на наличие/отсутствие оснований для отказа в приеме документов, предусмотренных пунктом 2.8 Административного регламента.

В случае выявления оснований для отказа в приеме документов должностное лицо ГКУ-УСЗН направляет заявителю в электронной форме в личный кабинет на РПГУ уведомление о недостаточности представленных документов, с указанием на соответствующий документ, предусмотренный пунктом 2.6 Административного регламента, либо о выявленных нарушениях. Данные недостатки могут быть исправлены заявителем в течение 1 рабочего дня со дня поступления соответствующего уведомления заявителю.

В случае непредставления в течение указанного срока необходимых документов (сведений из документов), не исправления выявленных нарушений, должностное лицо ГКУ-УСЗН формирует и направляет заявителю в электронной форме в личный кабинет на РПГУ уведомление об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, с указанием причины отказа.

В случае отсутствия оснований для отказа в приеме документов, предусмотренных 2.8 Административного регламента, должностное лицо ГКУ-УСЗН осуществляет регистрацию заявления в электронной базе данных по учету документов.

Должностное лицо ГКУ-УСЗН направляет заявителю электронное сообщение о приеме заявления к рассмотрению либо отказе в приеме заявления к рассмотрению с обоснованием отказа.

Результатом выполнения административной процедуры является регистрация заявления и документов в электронной базе данных, назначение должностного лица ГКУ-УСЗН, и передача ему документов.

Максимальный срок выполнения административной процедуры – 1 рабочий день.

### **2. Рассмотрение документов и сведений**

Основанием для начала административной процедуры является получение должностным лицом ГКУ-УСЗН полного пакета зарегистрированных документов.

Должностное лицо ГКУ-УСЗН осуществляет проверку соответствия документов и сведений требованиям нормативных правовых актов предоставления государственной услуги, установленным критериям для принятия решения.

Результатом административной процедуры является формирование проекта результата предоставления государственной услуги.

Максимальный срок выполнения административной процедуры – до 5 рабочих дней.

### **3. Принятие решения**

Основанием для начала административной процедуры является формирование проекта результата предоставления государственной услуги.

Критерием принятия решения о предоставлении государственной услуги является отсутствие основания для отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренного пунктом 2.9 Административного регламента.

Критерием принятия решения об отказе в предоставлении государственной услуги является наличие основания для отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренного пунктом 2.9 Административного регламента.

Результатом административной процедуры является формирование решения о предоставлении (отказе в предоставлении) государственной услуги по форме согласно приложениям № 1, 2 к настоящему Административному регламенту.

Максимальный срок выполнения административной процедуры – до 1 часа.

### **4. Выдача результата**

Основанием для начала административной процедуры является формирование и регистрация результата государственной услуги.

После окончания процедуры принятия решения должностное лицо ГКУ-УСЗН осуществляет регистрацию результата предоставления государственной услуги в электронной базе данных.

Результатом административной процедуры является направление заявителю результата предоставления государственной услуги в личный кабинет на РПГУ в день его регистрации.