



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ  
НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

**ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е**

05.08.2019

№ 52

Великий Новгород

**О внесении изменений в  
Административный регламент  
по предоставлению  
государственной услуги по  
выплате социального пособия  
на погребение и возмещению  
стоимости услуг,  
предоставляемых согласно  
гарантированному перечню  
услуг по погребению**

Министерство труда и социальной защиты населения Новгородской области

**ПО С Т А Н О В Л Я Е Т:**

1. Внести изменения в Административный регламент по предоставлению государственной услуги по выплате социального пособия на погребение и возмещению стоимости услуг, предоставляемых согласно гарантированному перечню услуг по погребению, утвержденный постановлением министерства труда и социальной защиты населения Новгородской области от 11.12.2018 № 54:

1.1. Дополнить в подпункте 1.2.1. после слов «органы местного самоуправления» словами «или в отдел государственного областного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее ГОАУ «МФЦ»));

1.2. Изложить пункт 1.3. в редакции:

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

1.3.1. Информация по вопросам предоставления государственной услуги представляется:

посредством размещения на официальном сайте министерства труда и социальной защиты населения Новгородской области (далее - министерство) «Интерактивный портал социальной защиты населения Новгородской области»: <http://social.novreg.ru/> (далее – интерактивный портал министерства), на официальном сайте органов местного самоуправления -

сайте администрации городского округа: [www.adm.nov.ru](http://www.adm.nov.ru) (далее – сайт администрации), в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»: <http://www.gosuslugi.ru> (далее - Федеральный портал), региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области»: <http://uslugi.novreg.ru> (далее - Региональный портал); на сайте ГОАУ «МФЦ»: <https://mfc53.novreg.ru>;

на информационных стендах в помещениях министерства, учреждения, органов местного самоуправления;

путем устного консультирования при личном приеме;

по телефону;

по электронной почте;

по почте посредством письменного ответа на обращение.

1.3.2. На официальных сайтах министерства, администрации размещается следующая информация:

структура уполномоченного органа;

места нахождения, графики (режимы) работы структурного подразделения уполномоченного органа, контактные номера телефонов специалистов;

перечень категорий граждан, имеющих право на получение государственной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

основания для отказа в предоставлении государственной услуги;

перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

1.3.3. На Федеральном портале, Региональном портале размещается следующая информация:

места нахождения, графики (режим) работы структурного подразделения уполномоченного органа, контактные номера телефонов специалистов;

перечень категорий граждан, имеющих право на получение государственной услуги;

краткое изложение процедуры предоставления государственной услуги в текстовом виде или в виде блок-схемы;

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

основания возврата документов, представленных для предоставления государственной услуги;

порядок обжалования решения, действия или бездействия структурного подразделения уполномоченного органа, участвующего в предоставлении государственной услуги, его должностных лиц и работников;

форма и образец заполнения заявления.

1.3.4. На информационных стендах в помещениях учреждения, органов местного самоуправления размещается следующая информация:

извлечения из правовых актов, содержащих положения, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

сведения о месте нахождения, графике работы, контактных телефонах, почтовом адресе и адресе электронной почты уполномоченного органа, его структурного подразделения, предоставляющего государственную услугу;

порядок получения консультаций по вопросам предоставления государственной услуги;

порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и работников, предоставляющих государственную услугу.

1.3.5. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

1) месту нахождения, графику работы, интернет-сайтах, адресу электронной почты и номерах телефонов уполномоченного органа, принимающего документы на предоставление государственной услуги;

2) перечню документов, необходимых для принятия решения о предоставлении государственной услуги, комплектности (достаточности) представленных документов;

3) времени приема и выдачи документов;

4) срокам предоставления государственной услуги;

5) процессу выполнения административных процедур по предоставлению государственной услуги (на каком этапе в процессе выполнения какой административной процедуры находится представленный заявителем пакет документов). Заявителем указываются (называются) дата и входящий номер, указанные в полученном заявителем отрывном талоне заявления;

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

1.3.6. По письменным обращениям гражданина ответ направляется почтой в адрес гражданина в срок, не превышающий тридцати дней со дня регистрации письменного обращения.

1.3.7. При обращении гражданина посредством электронной почты ответ направляется гражданину в форме электронного документа по адресу

электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении (если ответ в соответствии с обращением гражданина должен быть направлен ему в письменной форме по почте). Информирование по электронной почте осуществляется при наличии в обращении адреса, фамилии заявителя.

1.3.8. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты уполномоченного органа подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста уполномоченного органа, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста уполномоченного органа, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок переадресовывается (переводится) на другого специалиста уполномоченного органа или обратившемуся гражданину сообщается номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.9. Публичное устное консультирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее - СМИ): печати, радио, телевидения.

1.3.10. Публичное письменное консультирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется путем:

- 1) публикации информационных материалов в СМИ, в сети Интернет;
- 2) оформления информационных стендов, в том числе в настольном варианте.

1.3.11. Консультирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляются бесплатно в соответствии с режимом работы органа местного самоуправления, учреждения, министерства.»;

1.3. Изложить подпункт 2.5.1. в редакции:

«Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещен на Федеральном портале, Региональном портале, интерактивном портале министерства, сайте администрации, в региональной государственной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Новгородской области.»;

1.4. Дополнить подпункт 2.10.2. абзацами следующего содержания:

«7) несоответствие заявителя требованиям, указанным в пункте 1.2 настоящего административного регламента;

8) представление заявителем неполных и (или) недостоверных сведений и документов, необходимых для предоставления государственной услуги.»;

1.5. Изложить пункт 2.16. в редакции:

**«2.16. 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**

2.16.1. Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, 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» и «Гигиенические требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий. СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03».

Помещения должны быть оборудованы противопожарной системой, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

2.16.2. Каждое рабочее место специалистов должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам, бумагой, расходными материалами, канцелярскими товарами в количестве, достаточном для предоставления государственной услуги.

2.16.3. Требования к залу ожидания:

1) места ожидания должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями (банкетками);

2) количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 3 мест.

2.16.4. Требования к оформлению входа в здание:

1) здание должно быть оборудовано удобной лестницей с поручнями для свободного доступа заявителей в помещение;

2) центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании и режиме работы областного учреждения, органов местного самоуправления;

3) вход и выход из здания оборудуются соответствующими указателями;

4) информационные таблички должны размещаться рядом с входом либо на двери входа так, чтобы их хорошо видели посетители;

5) фасад здания (строения) должен быть оборудован осветительными приборами;

б) на прилегающей территории к зданию, в котором осуществляется прием граждан, оборудуются места для парковки автотранспортных средств, из которых не менее 10 процентов мест (но не менее 1 места) должны быть предназначены для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов, доступ заявителей к которым является бесплатным.

2.16.5. Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на информационном стенде в помещении, предусмотренном для приема заявителей (их представителей), а также на Федеральном портале и на интерактивном портале министерства.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны (информационные стенды могут быть оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки).

2.16.6. Требования к местам приема заявителей:

1) кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием: номера кабинета; фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление государственной услуги; времени перерыва на обед;

2) рабочее место должностного лица должно обеспечивать ему возможность свободного входа и выхода из помещения при необходимости;

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

2.16.7. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одним специалистом одновременно ведется прием только одного заявителя;

2.16.8. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой информации о порядке предоставления таких услуг устанавливаются регламентами работы организаций.»;

1.6. Изложить пункт 2.17. в редакции:

**«2.17. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре, возможность либо невозможность получения государственной услуги в любом территориальном подразделении органа, предоставляющего государственную услугу, по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий**

2.17.1. Показатели доступности государственной услуги:

1) транспортная доступность к местам предоставления государственной услуги;

2) обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга;

3) обеспечение предоставления государственной услуги с использованием возможностей Регионального портала и Федерального портала;

4) размещение информации о порядке предоставления государственной услуги на официальном сайте областного учреждения, органов местного самоуправления.

2.17.2. Показатели качества государственной услуги:

1) соблюдение срока предоставления государственной услуги;

2) соблюдение сроков ожидания в очереди при предоставлении государственной услуги;

3) отсутствие обоснованных в установленном порядке жалоб на решения и действия (бездействие), принятые и осуществленные при предоставлении государственной услуги;

4) сокращение количества обращений и продолжительности сроков взаимодействия заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги.

2.17.3. Количество взаимодействий с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность:

1) количество взаимодействий с должностными лицами при предоставлении государственной услуги в случае личного обращения заявителя не может превышать трех, в том числе обращение заявителя в областное учреждение, органы местного самоуправления за получением консультации (максимальное время консультирования 10 минут), представление заявителем в областное учреждение, органы местного самоуправления заявления и необходимых документов (максимальное время приема документов 15 минут) и обращение заявителя за результатом предоставления государственной услуги, если это предусмотрено нормативными правовыми актами;

2) если заявителя не удовлетворяет работа специалиста областного учреждения, органов местного самоуправления по вопросу консультирования либо приема документов, он может обратиться к руководителю областного учреждения, органов местного самоуправления.

2.17.4. Возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг:

в ГОАУ «МФЦ» осуществляются консультирование по вопросу предоставления государственной услуги и прием документов заявителя, необходимых для предоставления государственной услуги.

2.17.5. Возможность получения информации о ходе предоставления

государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий:

заявители имеют возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, форм заявлений и иных документов, необходимых для получения государственной услуги, в электронном виде на интерактивном портале министерства, Региональном портале и Федеральном портале.

Получение государственной услуги в любом территориальном подразделении органа, предоставляющего государственную услугу, по выбору заявителя (экстерриториальный принцип) невозможно.»;

1.7. Дополнить наименование раздела 3 словами «, а также особенности выполнения административных процедур (действий) в ГОАУ «МФЦ»»;

1.8. Изложить пункт 3.1. в редакции:

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

3.1.1. Предоставление государственной услуги областным учреждением, органами местного самоуправления включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) прием заявления и документов от заявителя;
- 2) формирование и направление межведомственного запроса;
- 3) принятие решения о назначении и выплате либо об отказе в назначении и выплате социального пособия на погребение;
- 4) уведомление заявителя об отказе в назначении социального пособия на погребение;
- 5) выплата социального пособия на погребение заявителю;
- 6) исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

3.1.2. Перечень административных процедур, предоставляемых в электронной форме:

- 1) прием заявления и документов от заявителя;
- 2) уведомление заявителя о получении документов, направленных в электронной форме;
- 3) уведомление заявителя об отказе в предоставлении государственной услуги (в случае принятия решения об отказе в предоставлении государственной услуги).

Порядок выполнения административных процедур в электронной форме изложен в пунктах 3.2. и 3.5. настоящего административного регламента.

3.1.3. Перечень административных процедур, предоставляемых в ГОАУ «МФЦ»:

- 1) прием заявления и документов от заявителя;

Порядок выполнения административной процедуры, указанной в настоящем подпункте, изложен в пункте 3.2. настоящего административного регламента.

3.1.4. Запись на прием в областное учреждение, органы местного самоуправления для подачи запроса с использованием Федерального



портала, интерактивного портала министерства, сайта администрации не осуществляется.

Заявителям обеспечивается возможность оценить доступность и качество государственной услуги на Федеральном портале.»;

1.9. В пункте 3.2.:

1.9.1. изложить наименование в редакции:

**«3.2. Прием заявления заявителя о предоставлении государственной услуги и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги»;**

1.9.2. дополнить подпунктом 3.2.10-1 следующего содержания:

«3.2.10-1 Заявление и прилагаемые к нему документы, принятые ГОАУ «МФЦ», передаются в областное учреждение, органы местного самоуправления в электронном виде через автоматизированную информационную систему ГОАУ «МФЦ» и на бумажном носителе.

Передача документов на бумажном носителе осуществляется на основании реестра межведомственного взаимодействия, который составляется в 2 экземплярах и содержит дату и время передачи. Срок передачи не должен превышать 5 календарных дней.

Передача документов в электронном виде через автоматизированную информационную систему многофункциональных центров осуществляется на следующий рабочий день после приема документов в ГОАУ «МФЦ».

При передаче пакета документов на бумажном носителе специалист областного учреждения, органов местного самоуправления, принимающий их, проверяет в присутствии сотрудника ГОАУ «МФЦ»:

соответствие и количество документов с данными, указанными в расписке-уведомлении о приеме заявления и документов;

правильность заполнения форм документов;

отсутствие в представленных документах неоговоренных исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно толковать их содержание;

наличие штампа соответствия копий оригиналам, подписи специалиста ГОАУ «МФЦ», расшифровки подписи и даты заверки копии документа.

Специалист областного учреждения, органов местного самоуправления и специалист ГОАУ «МФЦ» проставляют дату, время получения документов и подпись в реестре межведомственного взаимодействия. Первый экземпляр реестра остается у специалиста областного учреждения, органов местного самоуправления, второй - подлежит возврату сотруднику ГОАУ «МФЦ».

При передаче пакета документов в электронном виде через автоматизированную информационную систему многофункциональных центров специалист областного учреждения, органов местного самоуправления, принимающий их, проверяет:

соответствие и количество документов с данными, указанными в расписке-уведомлении о приеме заявления и документов;

правильность заполнения форм документов.»;

1.10. Дополнить пунктом 3.7. следующего содержания:

**«3.7. Порядок исправления допущенных ошибок в результате предоставления государственной услуги**

В случае выявления ошибок в результате предоставления государственной услуги, в том числе в электронном виде, допущенных по вине работника министерства, ГОАУ «МФЦ», специалиста ГОАУ «МФЦ», ошибки подлежат незамедлительному исправлению.»;

1.11. Изложить раздел 5 в редакции:

**«5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) областного учреждения, органов местного самоуправления, а также его должностных лиц**

**5.1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги (далее - жалоба)**

Заявитель, права и законные интересы которого нарушены должностными лицами и специалистами областного учреждения, органов местного самоуправления (в том числе в случае ненадлежащего исполнения ими обязанностей при предоставлении государственной услуги) либо работником ГОАУ «МФЦ», имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.

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

Заявители могут обжаловать решения и действия (бездействие), принятые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги:

Жалоба на решения и действия (бездействие) специалистов органов местного самоуправления подается руководителю органов местного самоуправления.

Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя органов местного самоуправления подается Главе администрации городского округа.

Жалоба на решения и действия (бездействие) специалистов областного учреждения подается директору областного учреждения.

Жалоба на решения и действия (бездействие) директора областного учреждения подается министру труда и социальной защиты населения Новгородской области.

Жалоба на решения и действия (бездействие) работника ГОАУ «МФЦ» подается директору ГОАУ «МФЦ».

Жалоба на решения и действия (бездействие) ГОАУ «МФЦ» подается в орган исполнительной власти Новгородской области, осуществляющий функции и полномочия учредителя ГОАУ «МФЦ».

### **5.3. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Федерального портала и Регионального портала**

Областное учреждение, органы местного самоуправления обеспечивает:

1) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) областного учреждения, органов местного самоуправления, его должностных лиц либо специалистов посредством размещения информации на стендах областного учреждения, органов местного самоуправления, ГОАУ «МФЦ», Федеральном портале, Региональном портале, интерактивном портале министерства;

2) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) областного учреждения, органов местного самоуправления, его должностных лиц либо специалистов, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

### **5.4. Перечень нормативный правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий) областного учреждения, органов местного самоуправления, а также его должностных лиц**

Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействий) областного учреждения, органов местного самоуправления, его должностных лиц, ГОАУ «МФЦ», работников ГОАУ «МФЦ» осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Постановлением Новгородской областной Думы от 24.10.2012 № 322-5 ОД «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов государственной власти Новгородской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Новгородской области, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг».

Информация, указанная в данном разделе, подлежит обязательному размещению на Федеральном портале и Региональном портале.».

2. Разместить на «Официальном интернет-портале правовой информации» ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru))

**Министр труда и социальной  
защиты населения Новгородской  
области**



**А.В. Тимофеева**