



Акт приема-передачи
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
Управлению на основе служебной записки
командированных изъять
Внесен в государственную реестр нормативных
правовых актов Ханты-Мансийского автономного округа
Югры
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
№ 4427 от 20.05.19.

**ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ
(ДЕПСОЦРАЗВИТИЯ ЮГРЫ)**

ПРИКАЗ

О внесении изменений в приказ Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 18 июля 2012 года № 30-нп «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги по выдаче удостоверений отдельным категориям граждан в соответствии с нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры»

г. Ханты-Мансийск
«14» мая 2019 г.

№ 13 -нп

Руководствуясь постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 29 января 2011 года № 23-п «О разработке и утверждении административных регламентов осуществления регионального государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг», **п р и к а з ы в а ю**:

1. Внести в приказ Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 18 июля 2012 года № 30-нп «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги по выдаче удостоверений отдельным категориям граждан в соответствии с нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» следующие изменения:

1.1. В преамбуле слова «исполнения государственных функций по осуществлению» заменить словом «осуществления».

1.2. Приложение изложить в следующей редакции:

«Приложение
к приказу Департамента социального
развития Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры
от 18 июля 2012 года № 30-нп

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
ПО ВЫДАЧЕ УДОСТОВЕРЕНИЙ ОТДЕЛЬНЫМ КАТЕГОРИЯМ**

ГРАЖДАН В СООТВЕТСТВИИ С НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ

I. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента

1. Настоящий Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги по выдаче удостоверений отдельным категориям граждан в соответствии с нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее также – государственная услуга) и определяет сроки и последовательность административных процедур и административных действий при предоставлении государственной услуги.

При предоставлении государственной услуги осуществляется выдача:

удостоверения (дубликата удостоверения, в случае его утраты, повреждения или уничтожения) многодетной семьи Ханты-Мансийского автономного округа – Югры лицам, указанным в подпункте 1 пункта 2 настоящего Административного регламента (далее – подуслуга 1);

дубликата удостоверения ветерана труда лицам, указанным в подпункте 2 пункта 2 настоящего Административного регламента (далее – подуслуга 2);

дубликата удостоверения ветерана труда Ханты-Мансийского автономного округа – Югры лицам, указанным в подпункте 3 пункта 2 настоящего Административного регламента (далее – подуслуга 3).

Круг заявителей

2. Заявителями на получение государственной услуги являются лица, проживающие на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее также – автономный округ) и относящиеся к следующим категориям:

1) семьи, воспитывающие трех и более детей в возрасте до 18 лет, в том числе находящихся под опекой (попечительством), проживающих совместно с родителями (родителем), иными законными представителями из числа граждан Российской Федерации, постоянно проживающих в автономном округе, включенные в региональный регистр получателей мер социальной поддержки;

2) лица, которым присвоено звание «Ветеран труда»;

3) лица, которым присвоено звание «Ветеран труда Ханты-Мансийского автономного округа – Югры».

Лицам, которым в установленном порядке присвоено звание

«Ветеран труда», «Ветеран труда Ханты-Мансийского автономного округа – Югры», выдача удостоверений «Ветеран труда», «Ветеран труда Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» осуществляется в рамках предоставления государственной услуги по присвоению званий «Ветеран труда», «Ветеран труда Ханты-Мансийского автономного округа – Югры».

Документы, необходимые для предоставления государственной услуги, представляются непосредственно заявителем либо уполномоченным лицом на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Требования к порядку информирования о правилах предоставления государственной услуги

3. Информирование по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе о сроках и порядке ее предоставления, осуществляется специалистами отдела обеспечения социальных гарантий Управления социальной поддержки Департамента социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – Департамент), специалистами казенного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Центр социальных выплат» (далее – Учреждение), управлений социальной защиты населения Департамента (далее – Управление), предоставляющих государственную услугу, в следующих формах (по выбору заявителя):

устной (при личном обращении заявителя и/или по телефону);

письменной (при письменном обращении заявителя по почте, электронной почте);

на информационном стенде Учреждения, Управления в форме информационных (текстовых) материалов;

посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть Интернет) в том числе на официальном сайте Департамента, Учреждения, Управления; в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» <http://www.gosuslugi.ru> (далее – Федеральный портал); в региональной информационной системе автономного округа «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» <http://86.gosuslugi.ru> (далее – Региональный портал).

Информирование о ходе предоставления государственной услуги осуществляется специалистами Департамента, Учреждения, Управления в следующих формах (по выбору заявителя):

устной (при личном обращении заявителя и по телефону);

письменной (при письменном обращении заявителя по почте, электронной почте).

В случае устного обращения (лично или по телефону) заявителя (его представителя) специалисты Департамента, Учреждения, Управления осуществляют устное информирование (соответственно лично или по телефону) обратившегося за информацией заявителя. Устное информирование осуществляется не более 15 минут.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок переадресовывается (переводится) на другое должностное лицо или же обратившемуся сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

В случае если для ответа требуется более продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, может предложить заявителю направить в Департамент, Учреждение, Управление обращение о предоставлении письменной консультации по порядку предоставления государственной услуги и о ходе предоставления государственной услуги, либо назначить другое удобное для заявителя время для устного информирования.

При консультировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется заявителю в срок, не превышающий 30 календарных дней с момента регистрации обращения.

При консультировании заявителей о ходе предоставления государственной услуги в письменной форме информация направляется в срок, не превышающий 3 рабочих дней.

Для получения сведений о ходе предоставления государственной услуги заявитель представляет специалисту Учреждения информацию о его фамилии, имени и отчестве (при наличии).

Для получения информации по вопросам предоставления государственной услуги посредством Федерального портала и Регионального портала, заявителям необходимо использовать адреса в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, указанные в настоящем пункте.

4. Информация по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе о ходе, сроках и порядке ее предоставления, размещенная на Федеральном и Региональном порталах, на официальном сайте Департамента, предоставляется заявителю бесплатно.

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.

5. Способы получения информации заявителями о местах

нахождения и графиках работы многофункциональных центров, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, участвующих в предоставлении государственной услуги, или в ведении которых находятся документы и (или) информация, получаемые по межведомственному запросу:

1) Управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по автономному округу:

адрес официального сайта: <http://86.мвд.рф>;

2) Управление записи актов гражданского состояния Apparата Губернатора автономного округа (<https://stategovernor.admhmao.ru/struktura/upravlenie-zapisi-aktov-grazhdanskogo-sostoyaniya>);

3) информация о местах нахождения, графиках работы, адресах и контактных телефонах многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг расположенных в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре, и их территориально обособленных структурных подразделениях (далее – МФЦ), размещается на портале МФЦ Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (<http://mfc.admhmao.ru>).

6. На информационных стендах в местах предоставления государственной услуги, в сети Интернет (на официальном сайте Учреждения, Департамента, на Федеральном и Региональном порталах) размещается следующая информация:

справочная информация (место нахождения, график работы, справочные телефоны, адреса официального сайта и электронной почты Департамента, Учреждения, предоставляющего государственную услугу);

перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, МФЦ, а также их должностных лиц, государственных служащих, работников;

бланки заявлений о предоставлении государственной услуги и образцы их заполнения.

В случае внесения изменений в порядок предоставления государственной услуги специалисты Департамента, Учреждения в срок, не превышающий 3 рабочих дней со дня вступления в силу таких изменений, обеспечивают размещение информации в сети Интернет (на официальном сайте Департамента, Учреждения, на Региональном портале) и на информационных стендах, находящихся в местах предоставления государственной услуги.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

7. Выдача удостоверений отдельным категориям граждан в соответствии с нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

8. Государственную услугу предоставляют Учреждение и его филиалы, Управление.

Управление в части:

принятия решения о выдаче дубликата удостоверения «Ветеран труда»;

оформления дубликата удостоверения «Ветеран труда».

Учреждение в части:

информирования по вопросам предоставления государственной услуги;

принятия решения о выдаче удостоверения (дубликата удостоверения, внесение изменений в удостоверение) многодетной семьи автономного округа;

принятия решения о выдаче дубликата удостоверения «Ветеран труда Ханты-Мансийского автономного округа – Югры»;

оформления удостоверения (дубликата удостоверения) многодетной семьи автономного округа;

оформления дубликата удостоверения «Ветеран труда Ханты-Мансийского автономного округа – Югры».

За предоставлением государственной услуги заявитель непосредственно обращается в МФЦ.

Отдел обеспечения социальных гарантий Управления социальной поддержки и помощи Департамента обеспечивает и организует на территории автономного округа деятельность Учреждения и Управления по предоставлению государственной услуги.

9. При предоставлении государственной услуги Учреждение осуществляет межведомственное информационное взаимодействие с:

Аппаратом Губернатора автономного округа;

органами местного самоуправления муниципальных образований автономного округа, осуществляющими переданные отдельные полномочия по опеке и попечительству;

территориальными органами исполнительной власти, уполномоченными на осуществление функций по контролю и надзору в сфере миграции.

10. Не допускается требовать от заявителя 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, утвержденный нормативным правовым актом автономного округа.

Результат предоставления государственной услуги

11. Результатом предоставления государственной услуги является выдача удостоверений (дубликата удостоверения) либо мотивированный отказ в выдаче удостоверений (дубликата удостоверения), указанных в пункте 1 настоящего Административного регламента.

Срок предоставления государственной услуги

12. Для подуслуги 1: оформление Учреждением удостоверения (дубликата удостоверения) и передача его по акту приема-передачи в МФЦ для выдачи гражданам, осуществляется в течение 8 дней с даты получения документов, направленных почтовым отправлением, либо через МФЦ.

В случае принятия решения об отказе в предоставлении государственной услуги Учреждение в течение 8 дней с даты получения документов, направленных почтовым отправлением, либо через МФЦ, направляет заявителю уведомление с указанием оснований отказа.

Для подуслуги 2: Управление оформляет дубликат удостоверения в течение 5 рабочих дней со дня поступления заявления и документов, и передает по акту приема-передачи оформленные удостоверения в МФЦ для выдачи их гражданам.

Для подуслуги 3: Учреждение оформляет дубликат удостоверения в течение 5 рабочих дней со дня поступления заявления и документов, и передает по акту приема-передачи оформленные удостоверения в МФЦ для выдачи их гражданам.

Правовые основания для предоставления государственной услуги

13. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещен на Федеральном и Региональном порталах.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

14. Для получения подуслуги 1 заявитель представляет следующие документы:

заявление одного из родителей (усыновителей, опекунов,

попечителей);

документы, удостоверяющие личность членов семьи и содержащие указание на гражданство Российской Федерации, в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе несовершеннолетних детей, достигших возраста 14 лет;

свидетельство о рождении ребенка, заключении (расторжении) брака (при смене фамилии) в случае осуществления регистрации в органах записи актов гражданского состояния в других субъектах Российской Федерации;

свидетельство о государственной регистрации рождения ребенка, заключения брака (в случае смены фамилии), выданное компетентным органом иностранного государства, и его нотариально удостоверенный перевод на русский язык (в случае регистрации факта заключения брака за пределами территории Российской Федерации);

документ, подтверждающий право подачи заявления от имени заявителя (доверенность, оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации).

Сведения, которые подлежат представлению в порядке межведомственного информационного взаимодействия по запросу Учреждения:

о совместном проживании ребенка (детей) с родителями (законными представителями) (территориальные органы исполнительной власти, уполномоченные на осуществление функций по контролю и надзору в сфере миграции);

удостоверяющие факт постоянного проживания в автономном округе (территориальные органы исполнительной власти, уполномоченные на осуществление функций по контролю и надзору в сфере миграции);

об установлении над ребенком (детьми) опеки (попечительства) (органы местного самоуправления муниципальных образований автономного округа, осуществляющие переданные отдельные государственные полномочия по опеке и попечительству);

о государственной регистрации рождения ребенка (детей) и заключения брака (Управление записи актов гражданского состояния Аппарата Губернатора автономного округа).

Указанные сведения заявитель вправе представить по собственной инициативе.

Непредставление заявителем документов и информации, которые он вправе представить по собственной инициативе, не является основанием для отказа ему в предоставлении государственной услуги. Документы предоставляются в копиях с одновременным предоставлением оригинала.

Копии документов после проверки соответствия их оригиналу заверяются подписью лица, принимающего документы. Оригиналы документов возвращаются заявителю. В случае направления гражданином заявления почтой прилагаются копии документов, заверенные в

установленном порядке.

15. Для получения подуслуг 2, 3 заявитель представляет следующие документы:

заявление о замене удостоверения с указанием причин замены;

документ, удостоверяющий личность и содержащий указание на гражданство Российской Федерации, в соответствии с законодательством Российской Федерации;

фотографию размером 3 x 4 см;

удостоверение, пришедшее в негодность (в случае замены удостоверения, пришедшего в негодность);

документ, подтверждающий изменение гражданином фамилии, имени или отчества (в случае замены удостоверения в связи с изменением гражданином фамилии, имени или отчества);

документ, подтверждающий право подачи заявления от имени заявителя (доверенность, оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации).

16. Заявление о предоставлении государственной услуги подается в свободной форме либо по формам согласно приложениям 1, 2 к настоящему Административному регламенту.

Форма заявления доступна на Федеральном портале.

Заявление на бумажном носителе заполняется в единственном экземпляре от руки или машинописным способом, распечатывается посредством электронных печатающих устройств и подписывается заявителем (его представителем).

Копии документов заверяются работниками МФЦ. Оригиналы документов возвращаются заявителю.

Копии документов, направляемые в Учреждение почтовым отправлением, должны быть заверены в установленном законодательством порядке.

17. Способы подачи документов:

непосредственно в МФЦ;

посредством почтовой связи – в Учреждение по месту жительства заявителя.

Запрещается требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, иных государственных органов, организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ)

государственных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами автономного округа за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе;

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:

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

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;

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

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, государственного служащего, 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 органа, предоставляющего государственную услугу, руководителя МФЦ при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

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

18. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, законодательством Российской Федерации, законодательством автономного округа не предусмотрены.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении государственной услуги

19. Основания для приостановления предоставления государственной услуги законодательством Российской Федерации, законодательством автономного округа не предусмотрены.

20. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги:

семья не относится к многодетной;

представление заявителем неполных и (или) заведомо недостоверных сведений;

непредставление заявителем документов, предусмотренных пунктами 14 - 15 настоящего Административного регламента.

Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги, и способы ее взимания

21. Взимание платы за предоставление государственной услуги не предусмотрено.

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

22. Максимальное время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должно превышать 15 минут.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги

23. Запрос заявителя о предоставлении государственной услуги, поступивший в Учреждение посредством почтовой связи, регистрируются специалистом Учреждения, ответственным за регистрацию входящей документации, в течение 1 рабочего дня с момента поступления в Учреждение.

Запрос регистрируется в системе электронного документооборота либо в запросе указывается факт приема документов, в том числе должность, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) принявшего документы, а также дата его заполнения.

При обращении заявителя в МФЦ обеспечивается передача заявления в Учреждение в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня регистрации заявления.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги

24. Помещения для предоставления государственной услуги размещаются преимущественно на нижних этажах зданий или в отдельно стоящих зданиях.

Вход и выход из помещения для предоставления государственной услуги оборудуются:

пандусами, расширенными проходами, тактильными полосами по путям движения, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов;

соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания;

контрастной маркировкой ступеней по пути движения;

информационной мнемосхемой (тактильной схемой движения);

тактильными табличками с надписями, дублированными шрифтом Брайля.

Лестницы, находящиеся по пути движения в помещение для предоставления государственной услуги, оборудуются:

тактильными полосами;

контрастной маркировкой крайних ступеней;

поручнями с двух сторон, с тактильными полосами, нанесенными на поручни, с тактильно-выпуклым шрифтом и шрифтом Брайля с указанием этажа;

тактильными табличками с указанием этажей, дублированными шрифтом Брайля.

Места предоставления государственной услуги должны соответствовать требованиям к местам обслуживания маломобильных групп населения, к внутреннему оборудованию и устройствам в помещении, к санитарно-бытовым помещениям для инвалидов, к путям движения в помещении и залах обслуживания, к лестницам и пандусам в помещении, к лифтам, подъемным платформам для инвалидов, к аудиовизуальным и информационным системам, доступным для инвалидов.

Здание, в котором предоставляется государственная услуга, включает места для ожидания и приема заявителей.

У входа в каждое из помещений размещается табличка с наименованием помещения (зал ожидания, приема/выдачи документов и т.д.) и его внутренней схемой, на видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников.

Прием заявителей осуществляется в специально отведенных для этих целей помещениях и залах обслуживания (места приема).

В здании, в котором предоставляется государственная услуга, организуются помещения для приема заявителей «зального» типа, при этом части помещения отделяются перегородками в виде окон (киосков). При отсутствии такой возможности помещение для непосредственного взаимодействия специалистов с заявителями может быть организовано в виде отдельных кабинетов для каждого ведущего прием специалиста.

Прием документов, необходимых для предоставления государственной услуги, производится в одних и тех же окнах (кабинетах). Количество одновременно работающих окон (кабинетов) для приема и выдачи документов должно обеспечивать выполнение требований к максимально допустимому времени ожидания в очереди.

Консультирование (предоставление справочной информации) заявителей осуществляется в отдельном окне (кабинете).

Окна (кабинеты) приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием:

номера окна (кабинета);

фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление государственной услуги;

вид приема (по очереди, по предварительной записи);

времени технологического перерыва и перерыва на обед.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей.

Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

Места ожидания должны быть оборудованы стульями, кресельными секциями, скамьями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

Места ожидания оснащаются информационными стендами.

Информационные стенды размещаются на видном, доступном месте в любом из форматов: настенных стендах, напольных или настольных стойках, призваны обеспечить заявителя исчерпывающей информацией. Требования к оформлению: стенды должны быть оформлены в едином стиле, надписи сделаны черным шрифтом на белом фоне.

Показатели доступности и качества государственной услуги

25. Показателями доступности государственной услуги являются: открытый доступ для заявителей к информации о процедуре предоставления государственной услуги, к формам заявлений и иным документам, необходимым для получения государственной услуги, размещенных в сети Интернет: на Федеральном портале, в том числе с

возможностью их копирования и заполнения в электронном виде;
 возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием телефонной связи, электронной почты;

возможность подачи заявления и получения результата предоставления государственной услуги в МФЦ.

26. Показателями качества государственной услуги являются:
 соответствие требованиям настоящего Административного регламента;

соблюдение сроков предоставления государственной услуги;

отсутствие обоснованных жалоб заявителей на качество предоставления государственной услуги, действия (бездействия) должностных лиц и решений, принимаемых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.

Особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг

27. МФЦ предоставляет государственную услугу по экстерриториальному принципу и по принципу «одного окна», предусматривающего однократное обращение гражданина с соответствующим запросом. При этом взаимодействие с органами, предоставляющими государственную услугу, происходит без участия заявителя, в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии между МФЦ и Департаментом.

В МФЦ предусмотрена возможность предварительной записи для обращения за услугой.

Особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

28. При предоставлении государственной услуги в электронной форме посредством Федерального портала заявителю обеспечивается:

получение информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги;

досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа (организации), должностного лица органа (организации) либо государственного служащего.

Государственная услуга в электронной форме предоставляется с применением простой электронной подписи.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности

выполнения административных процедур в электронной форме, а также
особенности выполнения административных процедур
в многофункциональных центрах

Исчерпывающий перечень административных процедур

29. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги;

формирование и направление межведомственных запросов в органы власти и организации, участвующие в предоставлении государственной услуги (для подуслуги 1);

принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) государственной услуги;

уведомление заявителя о принятом решении, выдача удостоверения.

Прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги

30. Основание для начала административной процедуры: поступление заявления о предоставлении государственной услуги в Учреждение по месту жительства заявителя или в МФЦ.

Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение административной процедуры: специалист Учреждения, ответственный за регистрацию документов, либо работник МФЦ.

Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры: прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги.

Критерий принятия решения: наличие заявления о предоставлении государственной услуги.

Результат административной процедуры: прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги.

Максимальный срок выполнения административной процедуры при обращении заявителя посредством почтовой связи – в рабочий день, следующий за днем обращения заявителя о предоставлении государственной услуги.

Формирование и направление межведомственных запросов в органы власти и организации, участвующие в предоставлении государственной услуги (для подуслуги 1)

31. Основание для начала административной процедуры: заявление о предоставлении государственной услуги.

Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение

административной процедуры: специалист Учреждения.

Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры: формирование и направление межведомственного запроса в орган (организацию), располагающий сведениями, необходимыми для предоставления государственной услуги (продолжительность и (или) максимальный срок выполнения административного действия – 1 рабочий день).

Критерий принятия решения: отсутствие в Учреждении сведений, необходимых для предоставления государственной услуги, которые подлежат получению в рамках межведомственного взаимодействия и не представлены заявителем самостоятельно, отсутствие оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.

Результат административной процедуры: полученные ответы на межведомственные запросы.

Способ фиксации результата выполнения административной процедуры: ответ на межведомственный запрос регистрируется в электронном документообороте либо факт приема документов фиксируется в заявлении с указанием должности, фамилии, инициалов, принявшего документы.

Продолжительность и (или) максимальный срок выполнения административной процедуры – 6 рабочих дней.

Принятие решения о предоставлении (отказе в предоставлении) государственной услуги

32. Основание для начала административной процедуры: поступление специалисту, ответственному за предоставление государственной услуги, зарегистрированного заявления о предоставлении государственной услуги, ответа на межведомственный запрос (в случае его направления).

Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение административной процедуры: специалист Учреждения, Управления, ответственный за предоставление государственной услуги.

Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры: при наличии документов, указанных в пунктах 14 - 15 настоящего Административного регламента, специалист Учреждения, ответственный за предоставление государственной услуги, готовит заключение о предоставлении государственной услуги.

Для подуслуги 1:

Учреждение в течение 5 календарных дней со дня поступления документов, указанных в пункте 14 настоящего Административного регламента, издает приказ о выдаче удостоверения или об отказе в его выдаче.

Удостоверение многодетной семьи в 3-дневный срок со дня издания

приказа о его выдаче передается по акту приема-передачи в МФЦ для его выдачи.

Для подуслуги 2:

Учреждение в течение 2 рабочих дней со дня принятия заявления направляет заключение в Управление для принятия решения о предоставлении (отказе в предоставлении) подуслуги 2;

Управление в течение 1 рабочего дня со дня поступления заключения принимает решение о предоставлении (отказе в предоставлении) подуслуги 2.

Управление оформляет дубликат удостоверения и передает его по акту приема-передачи в МФЦ для выдачи гражданам. Оформление дубликата удостоверения и передача в МФЦ осуществляется в течение 5 рабочих дней со дня получения заявления Учреждением.

Для подуслуги 3:

Учреждение оформляет дубликат удостоверения в течение 5 рабочих дней со дня получения заявления и документов, направленных почтовым отправлением либо поступивших из МФЦ, и передает оформленный дубликат удостоверения по акту приема-передачи в МФЦ для выдачи гражданам.

Критерий принятия решения: наличие заявления и документов, указанных в пунктах 14 - 15 настоящего Административного регламента, и отсутствие оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, перечисленных в пункте 20 настоящего Административного регламента.

Результат выполнения административной процедуры: принятие решения о выдаче удостоверения (дубликата удостоверения) либо об отказе в выдаче удостоверения (дубликата удостоверения).

Уведомление заявителя о принятом решении

33. Основание для начала административной процедуры: принятие решения об отказе в выдаче удостоверения (дубликата удостоверения).

Сведения о должностном лице, ответственном за выполнение административной процедуры: специалист Учреждения, Управления, ответственный за предоставление государственной услуги.

Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры:

Для подуслуги 1.

Подготовка проекта уведомления об отказе в выдаче удостоверения (дубликата удостоверения), утверждение проекта уведомления начальником (заместителем начальника) отдела социальных выплат Учреждения, регистрация уведомления, направление уведомления заявителю (продолжительность и (или) максимальный срок выполнения административного действия – 3 календарных дня).

Результат административной процедуры: направление письменного уведомления в адрес заявителя об отказе в выдаче удостоверения (дубликата удостоверения) с указанием причин отказа.

Способ фиксации результата административной процедуры:

Для подуслуги 1.

В случае отказа в предоставлении услуги специалист Учреждения, ответственный за предоставление государственной услуги, регистрирует уведомление в электронном документообороте, и направляет его заявителю. Копия уведомления приобщается к единому личному делу получателя мер социальной поддержки (при наличии личного дела заявителя).

Для подуслуги 2.

В случае отказа в предоставлении услуги специалист Управления, ответственный за предоставление государственной услуги, регистрирует уведомление в электронном документообороте, и направляет его заявителю. Копия уведомления приобщается к единому личному делу получателя мер социальной поддержки (при наличии личного дела заявителя).

Для подуслуги 3.

В случае отказа в предоставлении услуги специалист Учреждения, ответственный за предоставление государственной услуги, регистрирует уведомление в электронном документообороте, и направляет его заявителю. Копия уведомления приобщается к единому личному делу получателя мер социальной поддержки (при наличии личного дела заявителя).

Уведомление об отказе в предоставлении услуги направляется на бумажном носителе.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

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

34. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами Управления, Учреждения, предоставляющими государственную услугу, положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги осуществляется начальником (заместителем начальника) Управления, директором (заместителем директора), начальником филиала

Учреждения.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, порядок и формы контроля полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

35. Департамент организует и осуществляет контроль за предоставлением государственной услуги Учреждением в форме плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги.

Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги включают в себя выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц Учреждения.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или порядок выполнения отдельных административных процедур (тематические проверки).

Проверки полноты и качества предоставления государственной услуги осуществляются на основании правовых актов Департамента.

Плановые проверки осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы Департамента.

Рассмотрение жалобы заявителя осуществляется в порядке, предусмотренном разделом V настоящего Административного регламента.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются государственные гражданские служащие автономного округа, замещающие государственные должности гражданской службы в Департаменте. Деятельность комиссии осуществляется в соответствии с правовыми актами Департамента.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается председателем комиссии и руководителем проверяемого Учреждения.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителя осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

36. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за исполнением государственной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации в Департамент, Управление,

Учреждение при условии, что она не является конфиденциальной.

Ответственность должностных лиц исполнительного органа государственной власти за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги, в том числе за необоснованные межведомственные запросы

37. Работники МФЦ несут административную ответственность за нарушение настоящего Административного регламента в соответствии со статьей 9.6 Закона автономного округа от 11 июня 2010 года № 102-оз «Об административных правонарушениях».

Специалисты Департамента, Управлений и Учреждения несут персональную ответственность в соответствии с действующим законодательством за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, в том числе за необоснованные межведомственные запросы.

Персональная ответственность специалистов Учреждений за предоставление государственной услуги закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, законодательства автономного округа.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, а также их должностных лиц, государственных служащих, работников

38. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений, действий (бездействия) Департамента, его должностных лиц, государственных гражданских служащих автономного округа, МФЦ и его работников, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги (далее – жалоба).

39. Жалоба на решения, действия (бездействие) Департамента, его должностных лиц, государственных гражданских служащих автономного округа, подается для рассмотрения в Департамент.

В случае если обжалуются решения директора Департамента, жалоба направляется в адрес заместителя Губернатора автономного округа, в ведении которого находится Департамент.

При обжаловании решений, действий (бездействия) автономного учреждения автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры» (далее – МФЦ Югры) жалоба подается для рассмотрения в Департамент экономического развития автономного округа. Жалоба на решения, действия (бездействие) работников МФЦ Югры подается для

рассмотрения руководителю МФЦ Югры.

Жалоба на решение, действие (бездействие) иного МФЦ, расположенного на территории автономного округа, а также его работников подается для рассмотрения в орган местного самоуправления, являющийся учредителем МФЦ, либо руководителю МФЦ.

40. Информирование заявителя о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется в следующих формах:

устной (при личном обращении заявителя и/или по телефону);

письменной (при письменном обращении заявителя по почте, электронной почте, факсу);

в форме информационных (мультимедийных) материалов и сети Интернет (на официальном сайте Департамента) и на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги.

41. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий) Департамента, МФЦ, а также их должностных лиц, государственных служащих, работников:

Федеральный закон № 210-ФЗ;

постановление Правительства автономного округа от 2 ноября 2012 года № 431-п «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, предоставляющих государственные услуги, и их должностных лиц, государственных гражданских служащих Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры» и его работников».

Приложение 1
к административному регламенту
предоставления государственной
услуги по выдаче удостоверений
отдельным категориям граждан
в соответствии с нормативными
правовыми актами Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры

Руководителю КУ «Центр социальных выплат Югры»
(филиала) _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

о выдаче (замене) удостоверения (дубликата удостоверения)
о праве на меры социальной поддержки

Ф.И.О. заявителя _____

Льготная категория _____

Адрес места жительства _____

телефон: _____

Прошу выдать (заменить) удостоверение (дубликат) о праве на меры социальной поддержки: нужное отметить: V

ветеран труда

ветеран труда Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

в связи с _____

К заявлению прилагаю документы:

№ п/п	Перечень документов	Количество листов
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		

- Выражаю согласие на необходимое использование моих персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», в том числе в информационных системах.

- Мне известно, что в случае положительного решения о выдаче (замене) удостоверения (дубликата) о праве на льготы, соответствующее удостоверение следует получить в Многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг.

- Уведомление об отказе в предоставлении государственной услуги прошу направить почтовым отправлением по указанному в заявлении адресу.

« ____ » _____ 20__ г.

_____ (подпись заявителя)

Заключение должностного лица

Регистрационный номер	Дата приема заявителя	Подпись специалиста	Расшифровка подписи

Расписка о принятии документов
(выдается на руки заявителю)

Документы на выдачу удостоверения (дубликата удостоверения) о праве на меры социальной поддержки приняты « ____ » _____ 20__ г.

Подпись специалиста _____ Расшифровка подписи _____

Приложение 2
к административному регламенту
предоставления государственной
услуги по выдаче удостоверений
отдельным категориям граждан
в соответствии с нормативными
правовыми актами Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры

ЗАЯВЛЕНИЕ

о выдаче удостоверения многодетной семьи
(внесение изменений, выдаче дубликата удостоверения) о праве на меры
социальной поддержки

Ф.И.О. заявителя _____

Льготная категория _____

Адрес места жительства _____

Адрес места пребывания (заполняется при обращении за выдачей удостоверения не по месту
жительства)

Адрес места фактического проживания (заполняется при обращении за выдачей
удостоверения не по месту жительства, пребывания)

телефон: _____

Прошу выдать (внести изменения в) удостоверение (дубликат) о праве на меры
социальной поддержки (нужное отметить V) в связи с

Сведения о детях:

№ п/п	Ф.И.О. ребенка (детей)	Число, месяц, год рождения	Место рождения ребенка	Место государственной регистрации рождения (наименование органа записи актов гражданского состояния)
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				

Сведения о заключении брака (заполняется в случае регистрации факта заключения брака в органах ЗАГС Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и непредставления по собственной инициативе свидетельства о заключении брака):

фамилия (до и после заключения брака), имя, отчество, дата и место рождения, гражданство и национальность (если это указано в записи акта о заключении брака) заявителя	
фамилия (до и после заключения брака), имя, отчество, дата и место рождения, гражданство и национальность (если это указано в записи акта о заключении брака) супруга	
дата заключения брака	
место государственной регистрации заключения брака (наименование органа записи актов гражданского состояния)	

Сведения, декларируемые о совместном проживании заявителя с членами семьи:

Ф.И.О. члена семьи	Степень родства	Адрес проживания

К заявлению прилагаю документы:

№ п/п	Перечень документов	Количество листов
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

6.		
7.		

- Выражаю согласие на необходимое использование моих персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», в том числе в информационных системах.

- Мне известно, что в случае положительного решения о выдаче (замене) удостоверения (дубликата) о праве на льготы, соответствующее удостоверение следует получить в Многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг.

- В случае наличия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги уведомление о принятом решении прошу направить по указанному в заявлении адресу.

« ____ » _____ 20__ г.

_____ (подпись заявителя)

Заключение должностного лица

Регистрационный номер	Дата приема заявителя	Подпись специалиста	Расшифровка подписи

Расписка о принятии документов
 (выдается на руки заявителю)

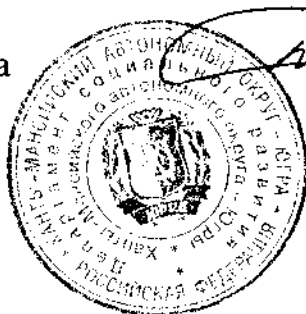
Документы на выдачу удостоверения (дубликата удостоверения) о праве на меры социальной поддержки приняты « ____ » _____ 20__ г.

Подпись специалиста _____ Расшифровка подписи _____

».

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора департамента – начальника управления социальной поддержки и помощи.

Директор Департамента



С.А. Давиденко
 С.А. Давиденко