



Аппарат Губернатора  
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры  
Управления государственной регистрации  
нормативных правовых актов

Внесен в государственный реестр нормативных  
правовых актов исполнительных органов  
государственной власти

Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

За № 4477 от « 21 » 06 2019 г.

**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 № 31-нп «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги по выдаче удостоверений отдельным категориям граждан в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации»

г. Ханты-Мансийск  
«11» июля 2019 г.

№ 19-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 № 31-нп «Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги по выдаче удостоверений отдельным категориям граждан в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации» 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 № 31-нп

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ ПО ВЫДАЧЕ  
УДОСТОВЕРЕНИЙ ОТДЕЛЬНЫМ КАТЕГОРИЯМ ГРАЖДАН  
В СООТВЕТСТВИИ С НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ**

# РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## 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 Российской Федерации (далее – государственная услуга) и определяет сроки и последовательность административных процедур и административных действий при предоставлении государственной услуги, а также порядок взаимодействия с заявителями, органами власти и организациями в процессе предоставления государственной услуги.

При предоставлении государственной услуги осуществляется выдача:

удостоверения ветерана Великой Отечественной войны лицам, указанным в подпункте 1 пункта 2 настоящего Административного регламента (далее – подуслуга 1);

удостоверения инвалида Отечественной войны лицам, указанным в подпункте 2 пункта 2 настоящего Административного регламента (далее – подуслуга 2);

удостоверения инвалида о праве на льготы лицам, указанным в подпункте 3 пункта 2 настоящего Административного регламента (далее – подуслуга 3);

удостоверения члена семьи погибшего (умершего) инвалида войны, участника Великой Отечественной войны и ветерана боевых действий лицам, указанным в подпункте 4 пункта 2 настоящего Административного регламента (далее – подуслуга 4);

удостоверения о праве на льготы бывшим несовершеннолетним узникам концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период второй мировой войны, лицам, указанным в подпункте 5 пункта 2 настоящего Административного регламента (далее – подуслуга 5);

удостоверения ветерана боевых действий лицам, указанным в подпункте 6 пункта 2 настоящего Административного регламента (далее – подуслуга 6).

### Круг заявителей

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

следующим категориям граждан:

1) ветераны Великой Отечественной войны;  
 2) инвалиды Великой Отечественной войны;  
 3) инвалиды боевых действий из числа гражданских лиц, участвовавших в операциях при выполнении правительственных боевых заданий по разминированию территорий и объектов на территории СССР и территориях других государств с 10 мая 1945 года по 31 декабря 1951 года;

4) члены семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий, члены семей военнослужащих, лиц рядового и начальствующего состава органов внутренних дел и органов безопасности, погибших при исполнении обязанностей военной службы (служебных обязанностей), члены семей погибших в Великой Отечественной войне лиц из числа личного состава групп самозащиты объектовых и аварийных команд местной противовоздушной обороны, а также члены семей погибших работников госпиталей и больниц города Ленинграда, указанные в статье 21 Федерального закона от 12 января 1995 года № 5-ФЗ «О ветеранах»;

5) бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период второй мировой войны;

6) ветераны боевых действий из числа гражданских лиц, участвовавших в операциях при выполнении правительственных боевых заданий по разминированию территорий и объектов на территории СССР и территориях других государств с 10 мая 1945 года по 31 декабря 1951 года.

Документы, необходимые для предоставления государственной услуги, могут быть представлены 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 Учреждения, Департамента социального развития автономного округа; 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), документы которого находятся на рассмотрении в Учреждении.

Для получения информации по вопросам предоставления государственной услуги посредством Федерального портала и Регионального портала заявителям необходимо использовать адреса в 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. Информацию о месте нахождения и графике работы Государственного учреждения – отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по автономному округу заявитель может получить на официальном сайте: [http://www.pfrf.ru/ot\\_yugra/cont\\_ot](http://www.pfrf.ru/ot_yugra/cont_ot).

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 Российской Федерации.

### Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

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

За предоставлением государственной услуги заявитель непосредственно обращается в МФЦ.

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

При предоставлении государственной услуги Учреждение осуществляет межведомственное информационное взаимодействие с Государственным учреждением – отделением Пенсионного фонда Российской Федерации по автономному округу.

9. Не допускается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, 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

10. Выдача удостоверений (дубликата удостоверения) либо мотивированный отказ в выдаче удостоверений (дубликата удостоверения), указанных в пункте 1 настоящего Административного регламента.

### Срок предоставления государственной услуги

11. Срок предоставления государственной услуги составляет 30 календарных дней со дня регистрации заявления.

12. Выдача удостоверения заявителю осуществляется в течение 3 календарных дней со дня поступления в Учреждение решения о предоставлении государственной услуги и оформленного удостоверения.

Уведомление об отказе в выдаче удостоверения с указанием причин отказа направляется заявителю в течение 2 календарных дней со дня принятия решения об отказе в предоставлении государственной услуги.

#### 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 подуслуги 1 заявителем предоставляются следующие документы:

1) заявление;

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

3) документ, подтверждающий статус заявителя и его участие в Великой Отечественной войне. В качестве документа, подтверждающего статус заявителя и его участие в Великой Отечественной войне, предъявляются один из следующих документов:

документы архивных учреждений, подтверждающих факт пребывания в составе истребительных батальонов и участия в период Великой Отечественной войны в указанных боевых операциях и боевых действиях;

архивные документы бывших организаций Осоавиахима СССР, военных комиссариатов и органов исполнительной власти о составе соответствующих команд и сроках их работы по сбору боеприпасов и военной техники, разминированию территорий и объектов в период с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года;

справки и другие документы архивных учреждений и организаций, подтверждающие факт работы на предприятиях, в учреждениях и организациях города Ленинграда в период блокады с 8 сентября 1941 года по 27 января 1944 года, и удостоверения о награждении медалью «За оборону Ленинграда»;

документы, подтверждающие факт работы в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов, и справки архивных учреждений о сроках нахождения соответствующего военного объекта в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог;

удостоверение к знаку «Жителю блокадного Ленинграда»;

трудовые книжки, справки архивных учреждений и организаций, подтверждающие факт работы в тылу в период с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР, либо удостоверения о награждении орденами или медалями СССР за самоотверженный труд в период Великой Отечественной войны;

4) фотография размером 3 x 4 см;

Если удостоверение пришло в негодность или утрачено, дубликат удостоверения выдается на основании личного заявления гражданина с объяснением обстоятельств утраты (порчи) удостоверения.

Лица, уполномоченные получателями государственной услуги, дополнительно представляют документ, подтверждающий право обращаться с заявлением на предоставление государственной услуги от его имени (доверенность, оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации).

15. Для подуслуги 2 заявителем предоставляются следующие документы:

1) заявление;

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

3) справка установленной формы федерального государственного учреждения медико-социальной экспертизы (или ранее врачебно-трудовой экспертной комиссии), подтверждающая установление инвалидности и ее причину. Причина инвалидности должна соответствовать причинам инвалидности, указанным в статье 4 и в пункте 3 статьи 14 Федерального закона от 12 января 1995 года № 5-ФЗ «О ветеранах»;

4) фотография размером 3 x 4 см;

Если удостоверение пришло в негодность или утрачено, дубликат удостоверения выдается на основании личного заявления гражданина.

Лица, уполномоченные получателями государственной услуги, дополнительно представляют документ, подтверждающий право обращаться с заявлением на предоставление государственной услуги от его имени (доверенность, оформленная в соответствии с законодательством



Российской Федерации).

16. Для подуслуги 3 заявителем предоставляются следующие документы:

- 1) заявление;
- 2) документ, удостоверяющий личность и содержащий указание на гражданство Российской Федерации, в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 3) справка установленной формы федерального государственного учреждения медико-социальной экспертизы (или ранее врачебно-трудовой экспертной комиссии), подтверждающая установление инвалидности и ее причину. Причина инвалидности должна соответствовать причинам инвалидности, указанным в статье 4 и в пункте 3 статьи 14 Федерального закона от 12 января 1995 года № 5-ФЗ «О ветеранах»;
- 4) фотография размером 3 x 4 см;

Если удостоверение пришло в негодность или утрачено, дубликат удостоверения выдается на основании личного заявления гражданина с объяснением обстоятельств утраты (порчи) удостоверения.

Лица, уполномоченные получателями государственной услуги, дополнительно представляют документ, подтверждающий право обращаться с заявлением на предоставление государственной услуги от его имени (доверенность, оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации).

17. Для подуслуги 4 заявителем предоставляются следующие документы:

- 1) заявление;
- 2) фотография размером 3 x 4 см;
- 3) документ, удостоверяющий личность и содержащий указание на гражданство Российской Федерации, в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 4) документы о прохождении военной службы или участии в боевых действиях погибшим (умершим);
- 5) свидетельство о смерти;
- 6) документы, подтверждающие родственное отношение к погибшему (умершему).

Справку о праве на пенсию по случаю потери кормильца (за исключением супруга (супруги), родителей погибшего (умершего) Учреждение запрашивает в территориальном органе Пенсионного фонда Российской Федерации.

Если удостоверение пришло в негодность или утрачено, то дубликат удостоверения выдается на основании личного заявления гражданина.

Лица, уполномоченные получателями государственной услуги, дополнительно представляют документ, подтверждающий право обращаться с заявлением на предоставление государственной услуги от его имени (доверенность, оформленная в соответствии с законодательством

Российской Федерации).

18. Для подуслуги 5 заявителем предоставляются следующие документы:

1) заявление;

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

3) документы военного времени, подтверждающие факт нахождения в период второй мировой войны в концлагерях, гетто, других местах принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками на территориях Германии и союзных с нею стран, а также на оккупированных ими территориях бывшего СССР и стран Европы, либо справок и других документов архивных и иных учреждений, содержащих необходимые сведения;

4) фотографии заявителя размером 3 x 4.

Если удостоверение пришло в негодность или утрачено, то выдается дубликат удостоверения на основании заявления с объяснением обстоятельств утраты (порчи) удостоверения.

Лица, уполномоченные получателями государственной услуги, дополнительно представляют документ, подтверждающий право обращаться с заявлением на предоставление государственной услуги от его имени (доверенность, оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации).

19. Для подуслуги 6 заявителем предоставляются следующие документы:

1) заявление;

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

3) архивные документы, подтверждающие факт участия в разминировании территорий и объектов на территории СССР в период с 10 мая 1945 года по 31 декабря 1951 года;

4) фотография размером 3 x 4 см.

Если удостоверение пришло в негодность или утрачено, дубликат удостоверения выдается на основании личного заявления гражданина и соответствующих подтверждающих документов.

Лица, уполномоченные получателями государственной услуги, дополнительно представляют документ, подтверждающий право обращаться с заявлением на предоставление государственной услуги от его имени (доверенность, оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации).

20. Заявление о предоставлении государственной услуги подается в свободной форме либо по форме, указанной в приложении 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.

21. 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:

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 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

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

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

23. Основания для приостановления предоставления государственной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

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

обращение за государственной услугой граждан, не указанных в пункте 2 настоящего Административного регламента;

непредставление документов, указанных в пунктах 14 - 19 настоящего Административного регламента.

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

25. 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

26. 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

27. Запрос заявителя о предоставлении государственной услуги, поступивший в Учреждение посредством почтовой связи, регистрируется 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

28. 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

29. 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.

30. 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

31. 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

32. 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

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

прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги;

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

34. 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 осуществляется в соответствии с пунктом 27 настоящего Административного регламента.

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

Критерий принятия решения: наличие заявления о предоставлении государственной услуги.

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

#### Принятие решения о предоставлении (об отказе в предоставлении) государственной услуги

35. В случае наличия необходимых для предоставления государственной услуги документов, указанных в пунктах 14 - 19 настоящего Административного регламента, специалист Учреждения готовит заключение о предоставлении государственной услуги, в случае отсутствия – заключение об отказе в предоставлении государственной услуги.

Учреждение в течение 15 календарных дней со дня поступления заявления направляет заключение о предоставлении государственной услуги (об отказе в предоставлении государственной услуги) в Управление для принятия решение о предоставлении (об отказе в предоставлении) государственной услуги.

Управление в течение 10 календарных дней со дня поступления заключений принимает решение о предоставлении (об отказе в предоставлении) государственной услуги.

#### Уведомление заявителя о принятом решении

36. В случае принятия решения о предоставлении государственной услуги Управления в течение 2 календарных дней со дня принятия решения оформляют удостоверение и осуществляют его передачу в МФЦ, для выдачи гражданам.

В случае наличия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, указанных в пункте 24 настоящего Административного регламента, специалист Управления готовит решение об отказе в предоставлении государственной услуги, регистрирует

уведомление с указанием причин отказа в электронном документообороте и направляет заявителю письменное уведомление почтовым отправлением по указанному в заявлении адресу.

37. Замена удостоверения и выдача дубликата осуществляется в соответствии с настоящим Административным регламентом.

#### 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

38. 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) Учреждения, начальником (заместителем начальника) Управления.

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

39. 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.

40. 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

41. Специалисты Управления, 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, Управления 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 указанных специалистов закрепляется в их должностных регламентах и 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

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

43. Жалоба на решения, действия (бездействие) Департамента, его должностных лиц, государственных гражданских служащих автономного округа, специалистов Учреждения 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.

44. 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.

45. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействий), принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги:

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  
к административному регламенту  
предоставления государственной услуги  
по выдаче удостоверений отдельным  
категориям граждан в соответствии  
с нормативными правовыми  
актами Российской Федерации

Руководителю КУ «Центр социальных выплат Югры»  
(филиала) \_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

о выдаче (замене) удостоверения (дубликата удостоверения) о праве на льготы

Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_

Льготная категория \_\_\_\_\_

Адрес места жительства \_\_\_\_\_

телефон: \_\_\_\_\_

Прошу выдать (заменить) удостоверение (дубликат удостоверения) о праве на льготы (нужное отметить V):

- ветерана Великой Отечественной войны
- инвалида Отечественной войны
- инвалида о праве на льготы
- для членов семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников
- Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий
- бывшего несовершеннолетнего узника концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания
- ветерана боевых действий

в связи с \_\_\_\_\_

указать причину

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 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 льготы 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