



**Министерство социальной защиты Республики Карелия  
(Минсоцзащиты Республики Карелия)**

**П Р И К А З**

г. Петрозаводск

«13» апреля 2021 года

№226 -П

**Об утверждении Административного регламента  
предоставления государственной услуги по оплате в размере 50 процентов  
за установку квартирных телефонов родителям погибших (умерших)  
военнослужащих**

В соответствии с постановлением Правительства Республики Карелия от 15 февраля 2012 года № 50-П «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг» и Положением о Министерстве социальной защиты Республики Карелия, утвержденным постановлением Правительства Республики Карелия от 25 октября 2017 года № 374-П «Об утверждении Положения о Министерстве социальной защиты Республики Карелия», ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент предоставления государственной услуги по оплате в размере 50 процентов за установку квартирных телефонов родителям погибших (умерших) военнослужащих.

2. Признать утратившими силу:

- приказ Министерства здравоохранения и социального развития Республики Карелия от 23 октября 2012 года № 2441 «Об утверждении Административного регламента Министерства здравоохранения и социального развития Республики Карелия предоставления государственной услуги по оплате в размере 50 процентов за установку квартирных телефонов родителям погибших (умерших) военнослужащих» (Собрание законодательства Республики Карелия, 2012, № 12, ст. 2403);

- приказ Министерства здравоохранения и социального развития Республики Карелия от 29 июня 2016 года № 1196 «О внесении изменений в приказ Министерства здравоохранения и социального развития Республики Карелия от 23 октября 2012 года № 2441» (Собрание законодательства Республики Карелия, 2016, № 8, ст. 1881);

- пункт 17 приказа Министерства социальной защиты Республики Карелия от 20 мая 2020 года № 314-П «О внесении изменений в отдельные приказы Министерства здравоохранения и социального развития Республики Карелия»

(Официальный интернет-портал правовой информации ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)) 22 мая 2020 года, № 1001202005220007);

- пункт 22 приказа Министерства социальной защиты Республики Карелия от 5 июня 2020 года № 383-П «О внесении изменений в отдельные приказы Министерства здравоохранения и социального развития Республики Карелия» (Официальный интернет-портал правовой информации ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)), 9 июня 2020 года, № 1001202006090006).

Министр



О.А. Соколова

**Административный регламент  
предоставления государственной услуги по оплате в размере 50  
процентов за установку квартирных телефонов родителям погибших  
(умерших) военнослужащих**

**I. Общие положения**

**Предмет регулирования административного регламента**

1. Административный регламент предоставления государственной услуги по оплате в размере 50 процентов за установку квартирных телефонов родителям погибших (умерших) военнослужащих (далее – Административный регламент) определяет сроки и последовательность административных процедур и действий Государственного казенного учреждения социальной защиты Республики Карелия «Центр социальной работы Республики Карелия» (далее – Центр) по предоставлению государственной услуги по оплате в размере 50 процентов за установку квартирных телефонов родителям погибших (умерших) военнослужащих (далее – государственная услуга), порядок взаимодействия структурных подразделений, специалистов Центра с заявителями при предоставлении государственной услуги.

**Круг заявителей**

2. Государственная услуга предоставляется гражданам, проживающим на территории Республики Карелия, из числа родителей военнослужащих, проходивших военную службу по призыву и по контракту, погибших (умерших) в период прохождения военной службы или умерших после увольнения с военной службы вследствие военной травмы либо заболевания, полученного в период прохождения военной службы (за исключением случаев, когда смерть военнослужащих наступила в результате их противоправных действий) (далее – заявители).

**Требования к порядку информирования  
о предоставлении государственной услуги**

3. Информация о предоставлении государственной услуги (о порядке, сроках и последовательности выполнения административных процедур) предоставляется при личном обращении заявителей, с использованием средств телефонной связи, а также размещается на официальном сайте Министерства социальной защиты Республики Карелия в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее – сеть Интернет) по адресу:

<http://soc.gov.karelia.ru> (далее – сайт Министерства), Интерактивном портале Министерства социальной защиты Республики Карелия по адресу: <http://social.karelia.ru/> (далее – портал Министерства), официальном сайте Центра по адресу: <http://social.karelia.ru/czn/detail/?id=9486ed3f-ea3a-4410-93c3-ed74070b5ec1> (далее – сайт Центра), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» по адресу: <http://www.gosuslugi.ru> (далее – Единый портал), в информационной системе Республики Карелия «Региональный портал электронных услуг Республики Карелия» по адресу: <http://uslugi.karelia.ru> (далее – Региональный портал), а также на информационных стендах, оборудованных в помещениях отделений по работе с гражданами Центра в городах и районах Республики Карелия, осуществляющих предоставление государственной услуги (далее – отделения Центра), предназначенных для приема заявителей.

Информация о местах нахождения Центра, отделений Центра, справочных телефонах, адресах электронной почты, графике работы размещается на сайтах Министерства и Центра, портале Министерства, на Едином портале, на Региональном портале и в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (<https://frgu.gosuslugi.ru>) (далее – Федеральный реестр).

Сведения о месте нахождения, графике (режиме) работы, контактных телефонах государственного бюджетного учреждения Республики Карелия «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Карелия» (далее – многофункциональный центр) размещаются на его официальном сайте по адресу: <http://mfc-karelia.ru>, сайтах Министерства и Центра, на Едином портале, на Региональном портале и в Федеральном реестре.

4. На информационных стендах в помещениях отделений Центра, предназначенных для приема заявителей, размещается следующая информация:

- 1) о месте нахождения Центра, отделений Центра (почтовые адреса, адреса электронной почты, справочные номера телефонов, графики работы);
- 2) перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- 3) выдержки из Административного регламента;
- 4) образцы заполнения заявления о предоставлении государственной услуги;
- 5) график приема заявителей;
- 6) информация о порядке обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.

5. На Едином портале, Региональном портале размещается следующая информация:

- 1) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;
- 2) круг заявителей;

- 3) срок предоставления государственной услуги;
- 4) результат предоставления государственной услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления государственной услуги;
- 5) исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги;
- 6) информация о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги.

6. Информация на Едином портале, Региональном портале, на сайтах Министерства и Центра, портале Министерства о порядке и сроках предоставления государственной услуги на основании сведений, содержащихся в Федеральном реестре, 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.

Информация о предоставлении государственной услуги предоставляется бесплатно.

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

### **Наименование государственной услуги**

7. Наименование государственной услуги – оплата в размере 50 процентов за установку квартирных телефонов родителям погибших (умерших) военнослужащих.

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

8. Предоставление государственной услуги осуществляется отделением Центра по месту жительства (пребывания, фактического проживания) заявителя.

9. При предоставлении государственной услуги отделение Центра осуществляет межведомственное взаимодействие с:

- 1) органами регистрационного учета граждан по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации;
- 2) Федеральной налоговой службой;
- 3) органами опеки и попечительства.

10. Запрещено требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг,

утвержденный Правительством Республики Карелия.

### **Описание результата предоставления государственной услуги**

11. Результатом предоставления государственной услуги является принятие решения об оплате в размере 50 процентов за установку квартирных телефонов родителям погибших (умерших) военнослужащих либо решения об отказе в оплате в размере 50 процентов за установку квартирных телефонов родителям погибших (умерших) военнослужащих.

### **Срок предоставления государственной услуги**

12. Решение об оплате в размере 50 процентов за установку квартирных телефонов родителям погибших (умерших) военнослужащих либо решение об отказе в оплате в размере 50 процентов за установку квартирных телефонов родителям погибших (умерших) военнослужащих отделение Центра принимает в течение 10 дней со дня подачи документов, указанных в пункте 14 Административного регламента, и в течение 4 дней направляет заявителю уведомление о принятом решении об оплате в размере 50 процентов за установку квартирных телефонов родителям погибших (умерших) военнослужащих либо решение об отказе в оплате в размере 50 процентов за установку квартирных телефонов родителям погибших (умерших) военнослужащих.

### **Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги**

13. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

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

- Федеральным законом от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 7 июля 2011 года № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг, в форме электронных документов»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 26 марта 2016 года № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 года № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг»;

- Законом Республики Карелия Закон Республики Карелия от 18 июля 2002 года № 604-ЗРК «О дополнительной социальной защите родителей погибших (умерших) военнослужащих»;

- постановлением Правительства Республики Карелия от 31 января 2003 года № 8-П «Об утверждении Порядка предоставления дополнительных мер социальной защиты родителям погибших (умерших) военнослужащих»;

- постановлением Правительства Республики Карелия от 15 февраля 2012 года № 50-П «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг»;

- постановлением Правительства Республики Карелия от 6 декабря 2012 года № 371-П «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти Республики Карелия и их должностных лиц, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти Республики Карелия, многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг Республики Карелия, его работников»;

- постановлением Правительства Республики Карелия от 25 октября 2017 года № 374-П «Об утверждении Положения о Министерстве социальной защиты Республики Карелия»;

- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Карелия, регламентирующими правовые отношения в рассматриваемой сфере, а также настоящим Административным регламентом.

Указанный в настоящем пункте перечень нормативных правовых актов подлежит обязательному размещению на сайте Министерства по адресу: <http://social.karelia.ru>, Едином портале по адресу: <http://www.gosuslugi.ru>, Региональном портале по адресу: <http://uslugi.karelia.ru>, в Федеральном реестре по адресу: <https://frgu.gosuslugi.ru/>.

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем**

14. Для получения государственной услуги заявитель представляет в отделение Центра заявление об оплате в размере 50 процентов за установку квартирных телефонов родителям погибших (умерших) военнослужащих (далее – заявление) по форме согласно Приложению 1 к Административному регламенту и следующие документы:

1) копию военного билета или копии документов, подтверждающих прохождение военной службы погибшим (умершим) военнослужащим, выданные военным комиссариатом;

2) копию документа, подтверждающего гибель (смерть) военнослужащего при исполнении им обязанностей военной службы, либо копию заключения военно-врачебной комиссии, подтверждающего, что смерть военнослужащего наступила вследствие военной травмы, либо копию решения суда о признании безвестно отсутствующим или объявлении умершим военнослужащего, пропавшего без вести при исполнении им обязанностей военной службы;

3) справку организации, устанавливающей квартирный телефон, о сумме оплаты за его установку.

При подаче заявления в форме документа на бумажном носителе в отделение Центра по месту жительства (пребывания, фактического проживания) заявителя или в многофункциональный центр копии документов, представляемых одновременно с заявлением, заверяются специалистами отделения Центра или работниками многофункционального центра, осуществляющими прием заявления, при предъявлении заявителем подлинников документов.

В случае направления заявления посредством почтовой связи копии документов, представляемых одновременно с заявлением, заверяются заявителем.

**Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления**

15. Документами (сведениями), необходимыми в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных услуг, являются:

1) сведения о рождении, подтверждающие родственное отношение заявителя к погибшему (умершему) военнослужащему, либо сведения об опеке (попечительстве) или усыновлении (удочерении) погибшего (умершего) военнослужащего;

2) сведения о регистрации заявителя по месту пребывания или по месту жительства

16. Заявитель вправе представить документы (сведения), предусмотренные пунктом 15 Административного регламента, в отделение Центра по собственной инициативе.

#### **Указание на запрет требовать от заявителя**

17. При предоставлении государственной услуги запрещается требовать от заявителя:

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

2) представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Карелия

находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных органов и (или) подведомственных им организаций, участвующих в предоставлении государственных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

18. Заявление и документы, указанные в пункте 14 Административного регламента, подлежат обязательному приему.

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

19. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

20. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

- 1) непредставление документов, указанных в пункте 14 Административного регламента;
- 2) представление документов, содержащих недостоверную информацию.

**Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, а также сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги**

21. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

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

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

**Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг**

23. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем заявления и при получении результата предоставления государственной услуги

либо при обращении заявителя по вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, составляет 15 минут.

**Срок и порядок регистрации заявления о предоставлении государственной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме**

24. Заявление может быть подано в форме документа на бумажном носителе или в форме электронного документа посредством Регионального портала, портала Министерства.

25. Заявление в форме документа на бумажном носителе подается одним из следующих способов:

1) в отделение Центра по месту жительства (пребывания, фактического проживания) заявителя. В случае подачи документов в отделение Центра датой подачи документов считается дата регистрации заявления в отделении Центра;

2) в многофункциональный центр. В случае подачи документов в многофункциональный центр датой подачи документов считается дата регистрации заявления в многофункциональном центре;

3) посредством почтовой связи способом, позволяющим подтвердить факт и дату отправления. В случае направления документов посредством почтовой связи датой подачи документов является дата, указанная на почтовом штемпеле организации федеральной почтовой связи по месту отправления документов.

26. Заявление и документы подлежат обязательной регистрации в день их приема отделением Центра.

27. При приеме заявления и документов отделение Центра выдает (направляет) заявителю расписку-уведомление о приеме (регистрации) заявления и документов тем же способом, которым были поданы (направлены) заявление и документы. При поступлении заявления и документов из многофункционального центра расписка-уведомление заявителю отделением Центра не направляется.

28. Заявление и документы, представляемые в форме электронных документов, подписываются в соответствии с требованиями Федерального закона от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» и статей 21.1 и 21.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

29. Представление заявления и документов в форме электронных документов приравнивается к согласию заявителя с обработкой его персональных данных отделением Центра в целях и объеме, необходимых для предоставления государственной услуги.

30. В случае если для получения государственной услуги необходимо представление документов и информации об ином лице, (не являющемся заявителем), заявитель, его законный представитель или доверенное лицо при обращении дополнительно представляет заявление указанных лиц или их законных представителей о согласии на обработку персональных данных указанных лиц, а также документы, подтверждающие полномочие заявителя

действовать от имени указанных лиц или их законных представителей при передаче персональных данных указанных лиц в отделение Центра. Указанные заявление и документы могут быть представлены, в том числе, в форме электронного документа.

31. Заявление и документы, принятые посредством Регионального портала, портала Министерства, регистрируются в автоматическом режиме. При этом датой обращения считается дата регистрации заявления в форме электронного документа.

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

32. Местоположение помещения отделения Центра, в котором предоставляется государственная услуга (далее – помещение), должно обеспечивать удобство для заявителей с точки зрения пешеходной доступности от остановок общественного транспорта.

33. Помещения должны размещаться преимущественно на нижних, предпочтительнее на первых этажах зданий с отдельным входом (по возможности). Вход в помещение должен обеспечивать свободный доступ граждан, а также должен быть оборудован удобной лестницей с поручнями, широкими проходами, специальными ограждениями и перилами, пандусами для передвижения кресел-колясок.

Помещение должно быть достаточно освещено.

34. Центральный вход в здание отделения Центра оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- 1) наименование отделения Центра, осуществляющего предоставление государственной услуги;
- 2) адрес (местонахождение);
- 3) график приема заявителей.

35. Помещения, предназначенные для приема заявителей, оборудуются:

- 1) электронной системой управления очередью (по возможности);
- 2) световым информационным табло (по возможности);
- 3) системой кондиционирования воздуха (по возможности);
- 4) противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- 5) системой охраны и видеонаблюдения (по возможности).

36. Помещения, в которых осуществляется прием заявителей, включают зал ожидания и места для приема заявителей.

В помещениях отделений Центра зал ожидания должен быть оснащен стульями, (кресельными секциями) и (или) скамьями (банкетками), столами

(стойками) для возможности оформления документов. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании. При входе в помещения отделений Центра, предназначенных для приема заявителей, и (или) залах ожидания оборудуются информационные стенды, на которых размещается следующая информация:

- 1) почтовый адрес Центра, отделения Центра;
- 2) справочный номер телефона Центра, отделения Центра;
- 3) режим работы отделения Центра;
- 4) выдержки из нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;
- 5) перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;
- 6) форма заявления и образец ее заполнения.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются.

37. Прием заявителей осуществляется в кабинках (кабинетах), специально оборудованных для приема заявителей, которые оборудуются информационными табличками с указанием:

- 1) номера кабинки (кабинета);
- 2) фамилии, имени, отчества (при наличии) специалиста отделения Центра.

Рабочее место специалиста отделения Центра, ответственного за прием заявления и документов, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствами.

38. В целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту предоставления государственной услуги им обеспечиваются:

- 1) условия для беспрепятственного доступа к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, а также для беспрепятственного пользования средствами связи и информации;

- 2) возможность самостоятельного передвижения по территории, прилегающей к зданию, в котором расположено помещение, где предоставляется государственная услуга, а также возможность входа в него и выхода из него, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

- 3) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах социальной, инженерной и транспортной инфраструктур;

- 4) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

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

6) допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

7) допуск в помещения, в которых предоставляется государственная услуга собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

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

В случае невозможности полностью приспособить помещения с учетом потребности инвалида ему обеспечивается доступ к месту предоставления государственной услуги либо, когда это возможно – ее предоставление обеспечивается по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

39. В целях информирования заявителей о возможности их участия в оценке эффективности деятельности руководителей Центра и отделений Центра с учетом качества предоставления им государственных услуг в помещении (месте ожидания), где предоставляется государственная услуга, размещаются информационные материалы, содержащие сведения о возможности участия заявителей в оценке качества предоставления государственных услуг.

**Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество и продолжительность случаев взаимодействия заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги, возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий**

40. Показателями качества государственной услуги являются:

1) предоставление государственной услуги в соответствии со стандартом, установленным Административным регламентом, и удовлетворенность заявителей предоставленной государственной услугой;

2) время предоставления государственной услуги;

3) время ожидания в очереди при предоставлении государственной услуги;

4) корректность и компетентность специалиста отделения Центра, взаимодействующего с заявителем при предоставлении государственной услуги;

5) комфортность условий в помещении, в котором предоставляется государственная услуга;

6) отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) специалистов отделения Центра при предоставлении государственной услуги;

7) возможность получения государственной услуги через многофункциональный центр.

41. Показателями доступности государственной услуги являются:

1) доступность обращения за предоставлением государственной услуги, в том числе для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;

2) степень информированности граждан о порядке предоставления государственной услуги (доступность информации о государственной услуге, возможность выбора способа получения информации);

3) возможность выбора заявителем формы обращения за предоставлением государственной услуги (лично, посредством почтовой связи, через Региональный портал, портал Министерства или многофункциональный центр);

4) возможность получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

42. Взаимодействие заявителя со специалистами отделения Центра, работниками многофункционального центра при предоставлении государственной услуги осуществляется один раз – при представлении в отделение Центра, в многофункциональный центр заявления и документов.

43. В случае направления заявления и документов посредством почтовой связи, через Региональный портал, портал Министерства взаимодействие заявителя со специалистами отделения Центра не осуществляется.

44. Продолжительность одного взаимодействия заявителя со специалистом отделения Центра при предоставлении государственной услуги не превышает 15 минут.

45. С использованием Регионального портала обеспечивается:

- 1) информирование о предоставлении государственной услуги;
- 2) запись на прием в отделение Центра;
- 3) направление заявления;
- 4) получение сведений о ходе предоставления государственной услуги;
- 5) получение результата государственной услуги;
- 6) оценка доступности и качества государственной услуги;
- 7) обжалование решений и действий (бездействия) отделения Центра, должностных лиц Центра при предоставлении государственной услуги.

46. Государственная услуга по экстерриториальному принципу не предоставляется.

**Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональном центре и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме**

47. Предоставление государственной услуги в многофункциональном центре осуществляется в соответствии с соглашением, заключенным между многофункциональным центром и Министерством, с момента вступления в силу соответствующего соглашения о взаимодействии.

48. Представленные в многофункциональный центр заявление и документы не позднее одного рабочего дня, следующего за днем их получения, направляются многофункциональным центром в отделение Центра. При подаче заявления и документов в многофункциональный центр работником многофункционального центра заявителю выдается расписка-уведомление,

содержащая дату и время приема заявления.

49. Подача заявителем заявления и документов посредством Регионального портала, портала Министерства может осуществляться с использованием простой электронной подписи при условии прохождения заявителем идентификации и аутентификации в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» и установлении личности заявителя при личном приеме при выдаче ключа простой электронной подписи.

50. В случае направления заявления и документов (информации) в электронной форме основанием для их приема (регистрации) является представление заявителем посредством Регионального портала, портала Министерства документов, указанных в пункте 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», необходимых для принятия решения об оплате в размере 50 процентов за установку квартирный телефонов родителям погибших (умерших) военнослужащих.

51. Прием заявителей в отделении Центра осуществляется как в порядке очереди, так и по предварительной записи. При наличии очереди заявители, записавшиеся на прием предварительно, имеют приоритет.

52. Предварительная запись заявителей на прием в отделении Центра осуществляется при личном обращении, посредством телефонной связи, Регионального портала, портала Министерства. Заявителю предоставляется возможность записи на любые свободные для приема дату и время в пределах установленного в отделении Центра графика приема.

Запись на определенную дату заканчивается за сутки до наступления этой даты.

53. Для осуществления предварительной записи посредством Регионального портала, портала Министерства заявителю необходимо заполнить поля, предусмотренные формой заявления.

54. В случае несоответствия сведений, которые сообщил заявитель при предварительной записи, документам, представленным заявителем при личном приеме, предварительная запись аннулируется.

55. При осуществлении предварительной записи путем личного обращения в отделение Центра заявителю выдается талон-подтверждение, содержащий информацию о дате и времени приема.

56. При осуществлении предварительной записи через Региональный портал, портал Министерства заявителю обеспечивается возможность распечатать талон-подтверждение, содержащий информацию о дате и времени приема. При осуществлении предварительной записи по телефону заявителю сообщаются дата и время приема в устной форме.

57. При осуществлении предварительной записи заявитель в обязательном порядке информируется о том, что в случае его неявки по истечении 15 минут с назначенного времени приема предварительная запись аннулируется.

Заявитель в любое время вправе отказаться от предварительной записи.

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

#### **Исчерпывающий перечень административных процедур**

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

- 1) прием и регистрация заявления и документов;
- 2) формирование и направление межведомственных запросов в органы, участвующие в предоставлении государственной услуги;
- 3) принятие решения об оплате в размере 50 процентов за установку квартирных телефонов родителям погибших (умерших) военнослужащих либо решения об отказе в оплате в размере 50 процентов за установку квартирных телефонов родителям погибших (умерших) военнослужащих;
- 4) уведомление заявителя об оплате в размере 50 процентов за установку квартирных телефонов родителям погибших (умерших) военнослужащих либо об отказе в оплате в размере 50 процентов за установку квартирных телефонов родителям погибших (умерших) военнослужащих.

59. При предоставлении государственной услуги в электронной форме выполняются административные процедуры, предусмотренные пунктом 58 Административного регламента.

60. При предоставлении государственной услуги в многофункциональном центре многофункциональный центр участвует в выполнении следующей административной процедуры:

- 1) прием и регистрация заявления и документов.

#### **Прием и регистрация заявления и документов**

61. Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления и документов в отделение Центра.

62. При личном обращении заявителя в отделение Центра специалист отделения Центра, осуществляющий прием заявления и документов:

- 1) сверяет данные представленных документов с данными, указанными в заявлении;
- 2) проверяет комплектность документов, правильность оформления и содержание представленных документов, соответствие сведений, содержащихся в разных документах;
- 3) снимает копии с документов в случае, если представлены подлинники документов;
- 4) заверяет копии документов, подлинники документов возвращает заявителю;
- 5) регистрирует заявление в журнале заявлений в программном

комплексе «Катарсис: Соцзащита» в срок, предусмотренный пунктом 26 Административного регламента;

б) выдает заявителю расписку-уведомление о приеме (регистрации) заявления и документов с указанием регистрационного номера и даты приема заявления.

В случае затруднений в оформлении заявления специалист отделения Центра, осуществляющий прием заявления и документов, оказывает заявителю необходимую помощь.

63. При поступлении заявления и документов из многофункционального центра специалист отделения Центра, осуществляющий прием заявления и документов, регистрирует заявление в журнале заявлений в программном комплексе «Катарсис: Соцзащита»; расписка-уведомление в этом случае заявителю не направляется.

64. При поступлении заявления и документов посредством почтовой связи специалист отделения Центра, осуществляющий прием заявления и документов, регистрирует заявление и документы в журнале заявлений в программном комплексе «Катарсис: Соцзащита», оформляет расписку-уведомление о приеме (регистрации) заявления и документов и направляет ее заявителю посредством почтовой связи по указанному в заявлении адресу.

65. При поступлении заявления и документов через Региональный портал, портал Министерства осуществляется автоматическая регистрация заявления в программном комплексе «Катарсис: Соцзащита». Информация о ходе рассмотрения заявления публикуется в личном кабинете заявителя.

66. Специалист отделения Центра, осуществляющий прием заявления и документов, после регистрации заявления и документов передает их специалисту отделения Центра, осуществляющему рассмотрение заявления и документов.

67. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 1 день.

68. Результатом административной процедуры является прием и регистрация заявления и документов, выдача (направление) заявителю расписки-уведомления о приеме (регистрации) заявления и документов, передача заявления и документов специалисту отделения Центра, осуществляющему рассмотрение заявления и документов.

### **Формирование и направление межведомственных запросов в органы, участвующие в предоставлении государственной услуги**

69. Основанием для начала административной процедуры является получение специалистом отделения Центра, осуществляющим рассмотрение заявления и документов, зарегистрированных заявления и документов.

70. В течение 2 дней после приема и регистрации заявления и документов специалист отделения Центра, осуществляющий рассмотрение заявления и документов, формирует и направляет в органы и (или) организации запросы о предоставлении документов и сведений, указанных в пункте 15 Административного регламента.

71. Межведомственный запрос направляется в форме электронного документа с использованием единой системы межведомственного электронного взаимодействия и подключаемых к ней региональных систем межведомственного электронного взаимодействия, а в случае отсутствия доступа к этой системе – на бумажном носителе с соблюдением требований законодательства Российской Федерации в области персональных данных.

72. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 7 дней.

73. Результатом административной процедуры является получение отделением Центра документов и сведений, указанных в пункте 15 Административного регламента.

**Принятие решения об оплате в размере 50 процентов за установку квартирных телефонов родителям погибших (умерших) военнослужащих или решения об отказе в оплате в размере 50 процентов за установку квартирных телефонов родителям погибших (умерших) военнослужащих**

74. Основанием для начала административной процедуры является получение отделением Центра документов и сведений, указанных в пункте 15 Административного регламента.

75. Специалист отделения Центра, осуществляющий рассмотрение заявления и документов:

1) определяет наличие либо отсутствие у заявителя оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, установленных пунктом 20 Административного регламента;

2) принимает решение об оплате в размере 50 процентов за установку квартирных телефонов родителям погибших (умерших) военнослужащих или решение об отказе в оплате в размере 50 процентов за установку квартирных телефонов родителям погибших (умерших) военнослужащих.

76. В случае принятия решения об оплате в размере 50 процентов за установку квартирных телефонов родителям погибших (умерших) военнослужащих специалист отделения Центра, осуществляющий рассмотрение заявления и документов, оформляет на бланке отделения Центра решение об оплате в размере 50 процентов за установку квартирных телефонов родителям погибших (умерших) военнослужащих (далее – решение) по форме согласно Приложению 2 к Административному регламенту и уведомление о принятом решении об оплате в размере 50 процентов за установку квартирных телефонов родителям погибших (умерших) военнослужащих по форме согласно Приложению 4 к Административному регламенту (далее – уведомление) и передает их на подпись руководителю отделения Центра либо иному должностному лицу отделения Центра, его заменяющему.

77. В случае принятия решения об отказе в оплате в размере 50 процентов за установку квартирных телефонов родителям погибших (умерших) военнослужащих специалист отделения Центра, осуществляющий рассмотрение заявления и документов, оформляет на бланке отделения Центра решение об отказе в оплате в размере 50 процентов за установку квартирных телефонов

родителям погибших (умерших) военнослужащих (далее – решение об отказе) по форме согласно Приложению 3 к Административному регламенту с указанием причины отказа и порядка обжалования принятого решения и передает его на подпись руководителю отделения Центра либо иному должностному лицу отделения Центра, его заменяющему.

78. Решение и уведомление или решение об отказе подписываются руководителем отделения Центра либо иным должностным лицом отделения Центра, его замещающим.

79. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 2 дня.

80. Результатом административной процедуры является принятие решения об оплате в размере 50 процентов за установку квартирных телефонов родителям погибших (умерших) военнослужащих либо решения об отказе в оплате в размере 50 процентов за установку квартирных телефонов родителям погибших (умерших) военнослужащих и подписание руководителем отделения Центра либо иным должностным лицом отделения Центра, его заменяющим, решения и уведомления либо решения об отказе.

**Уведомление заявителя об оплате в размере 50 процентов за установку квартирных телефонов родителям погибших (умерших) военнослужащих либо об отказе в оплате в размере 50 процентов за установку квартирных телефонов родителям погибших (умерших) военнослужащих**

81. Основанием для начала административной процедуры является подписание руководителем отделения Центра либо иным должностным лицом отделения Центра, его заменяющим, решения и уведомления или решения об отказе.

82. В случае принятия решения об оплате в размере 50 процентов за установку квартирных телефонов родителям погибших (умерших) военнослужащих заявителю в течение 4 дней со дня принятия такого решения направляется уведомление. Уведомление направляется способом, указанным в заявлении.

83. В случае принятия решения об отказе в оплате в размере 50 процентов за установку квартирных телефонов родителям погибших (умерших) военнослужащих отделение Центра письменно извещает заявителя об этом с указанием причин отказа путем направления ему решения об отказе. Решение об отказе направляется заявителю в течение 4 дней со дня его подписания почтовым отправлением по адресу, указанному в заявлении. Одновременно с решением об отказе отделение Центра возвращает заявление с документами, представленными заявителем.

84. В случае поступления заявления в форме электронного документа посредством Регионального портала, портала Министерства уведомление либо решение об отказе в форме электронного документа публикуется в личном кабинете заявителя.

85. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 4 дня.

86. Результатом административной процедуры является направление заявителю уведомления либо решения об отказе.

### **Особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах**

87. Заявление и документы подаются через многофункциональный центр в порядке, установленном Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376.

88. При поступлении заявления и документов работник многофункционального центра в рамках участия в выполнении административной процедуры «Прием и регистрация заявления и документов»:

1) сверяет данные представленных документов с данными, указанными в заявлении;

2) проверяет комплектность документов, правильность оформления и содержание представленных документов, соответствие сведений, содержащихся в разных документах;

3) регистрирует заявление;

4) выдает заявителю расписку-уведомление с указанием даты и времени приема заявления;

5) обеспечивает передачу в отделение Центра заявления и документов в соответствии с соглашением о взаимодействии, заключенным между Министерством и многофункциональным центром, в порядке и сроки, которые установлены этим соглашением, но не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления заявления.

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

89. В случае, если в выданных в результате предоставления государственной услуги документах допущены опечатки и (или) ошибки, то заявитель вправе представить в отделение Центра по месту жительства, направить через организацию федеральной почтовой связи, по электронной почте подписанное заявителем письмо о необходимости исправления допущенных опечаток и (или) ошибок с изложением сути допущенных опечаток и (или) ошибок и приложением копии документа, содержащего опечатки и (или) ошибки (далее – письмо).

90. Рассмотрение письма отделением Центра, исправление допущенных опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, оформление результата предоставления государственной услуги либо мотивированного отказа в предоставлении государственной услуги осуществляются в течение 5 рабочих дней со дня регистрации письма.

#### **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**

91. Текущий контроль за исполнением Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется руководителем отделения Центра, а также руководством Центра.

**Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги**

92. В целях осуществления контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами отделений Центра положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, Министерство вправе проводить проверки полноты и качества предоставления государственной услуги (далее – проверки).

93. Периодичность проведения проверок устанавливается Министерством. Перечень должностных лиц, уполномоченных на проведение проверок, периодичность осуществления контроля в виде плановых (внеплановых), выездных (документарных) проверок определяется на основании приказов Министерства.

94. Внеплановые проверки проводятся в случаях обращений заявителей с жалобами на нарушение их прав и законных интересов действиями (бездействием) и решениями должностных лиц отделений Центра.

95. Результаты плановых и внеплановых проверок оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. По результатам проведенных плановых и внеплановых проверок в случае выявления нарушений прав граждан виновные должностные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

**Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги**

96. Персональная ответственность должностных лиц Министерства и должностных лиц Центра закрепляется в их должностных регламентах и должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

97. Должностные лица Министерства и должностные лица Центра, осуществляющие консультирование и информирование граждан, несут персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования и информирования.

98. Должностные лица Центра несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных должностным регламентом, в пределах, определенных действующим законодательством Российской Федерации, а также за злоупотребление должностными полномочиями.

99. Должностные лица Центра при предоставлении государственной услуги обязаны соблюдать условия конфиденциальности информации, доступ к которой ограничен в соответствии с законодательством Российской Федерации или составляет служебную или иную тайну, охраняемую в соответствии с законодательством Российской Федерации, и несут за это ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

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

100. Центр осуществляет постоянный контроль за предоставлением государственной услуги.

101. Центром осуществляется анализ результатов проведенных проверок, на основании которого принимаются необходимые меры по устранению недостатков в организации предоставления государственной услуги.

102. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан (объединений, организаций) осуществляется в порядке и формах, установленных законодательством Российской Федерации.

103. При предоставлении заявителю результата государственной услуги должностное лицо Центра (работник многофункционального центра) информирует его о сборе мнений заявителей о качестве предоставленной государственной услуги и предлагает ему предоставить абонентский номер устройства подвижной радиотелефонной связи для участия в оценке качества предоставления государственной услуги (или оценить предоставленную ему государственную услугу с использованием сети Интернет).

104. В случае отказа заявителя от оценки качества предоставления государственной услуги с использованием средств подвижной радиотелефонной связи должностное лицо Центра (работник многофункционального центра) предлагает воспользоваться для участия в указанной оценке терминальным или иным устройством, расположенным непосредственно в месте предоставления результата государственной услуги (при наличии технических возможностей), либо оценить качество предоставленной ему государственной услуги на специализированном сайте («Ваш контроль») в сети Интернет, а также в личном кабинете Единого портала, Регионального портала.

105. В случае согласия заявителя на участие в оценке качества предоставления государственной услуги с помощью устройства подвижной

радиотелефонной связи абонентский номер устройства подвижной радиотелефонной связи, предоставленный заявителем вместе с контактными данными, необходимыми для выявления его мнения о качестве предоставления государственных услуг, передается в автоматизированную информационную систему «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг».

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

### **Информация для заявителя о его праве подать жалобу**

106. В соответствии со статьей 11.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) граждане могут обратиться с жалобой в следующих случаях:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона № 210-ФЗ;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению государственной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Карелия для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Карелия, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Карелия. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению государственной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

б) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги

платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Карелия;

7) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению государственной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

9) приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Карелия. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению государственной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ;

10) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению государственной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ.

### **Предмет жалобы**

107. Предметом жалобы является нарушение прав и законных интересов заявителя, противоправные решения и (или) действия (бездействие) отделения Центра, его должностных лиц при предоставлении государственной услуги,

нарушение положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

### **Перечень органов государственной власти, организаций, должностных лиц, которым может быть направлена жалоба**

108. Жалоба подается заявителем в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Центр.

109. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя Центра подаются в Министерство.

### **Порядок подачи и рассмотрения жалобы**

110. Жалоба должна содержать:

1) наименование Центра, отделения Центра, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, фамилию, имя, отчество (при наличии) их должностных лиц, предоставляющих государственную услугу, и (или) их руководителей, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) отделения Центра, предоставляющего государственную услугу, должностного лица отделения Центра, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и (или) действиями (бездействием) отделения Центра, предоставляющего государственную услугу, должностного лица отделения Центра, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника.

Заявитель представляет документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии.

111. Многофункциональный центр обеспечивает передачу жалобы в отделение Центра в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, заключенным между многофункциональным центром и Министерством, но не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления жалобы.

112. Прием жалоб в письменной форме осуществляется отделением Центра в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель обращался за получением государственной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги либо отказ в предоставлении государственной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

113. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность, в случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление действий от имени заявителя. В случае если жалоба направляется посредством почтовой связи, направляется заверенная копия документа, подтверждающая полномочия представителя.

114. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством сайтов Министерства и Центра, Единого портала, Регионального портала.

115. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 113 Административного регламента, могут быть представлены в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации. При этом документа, удостоверяющего личность заявителя, не требуется.

116. Жалобы на решения и (или) действия (бездействие) должностного лица отделения Центра рассматриваются руководителем Центра или должностным лицом Центра, уполномоченным на рассмотрение жалоб. Жалобы на решения и (или) действия (бездействие) руководителя Центра рассматриваются должностным лицом Министерства, уполномоченным на рассмотрение жалоб.

117. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

118. Министерство и Центр обеспечивают:

- 1) оснащение мест приема жалоб;
- 2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и (или) действий (бездействия) Центра, должностных лиц Центра посредством размещения информации на стендах, на сайте и портале Министерства, на Едином портале, Региональном портале;
- 3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и (или) действий (бездействия) Центра, должностных лиц Центра при личном приеме, в том числе по телефону.

### **Сроки рассмотрения жалобы**

119. Жалоба, поступившая в Министерство, Центр, многофункциональный центр подлежит регистрации не позднее одного рабочего дня, следующего за днем ее поступления.

120. Жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа исполнителя государственной услуги, должностного лица исполнителя государственной услуги, ответственного за предоставление государственной услуги, многофункционального центра в приеме документов у заявителя либо в

исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

### **Результат рассмотрения жалобы**

121. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Карелия;

2) отказать в удовлетворении жалобы.

122. При удовлетворении жалобы Министерство, Центр, многофункциональный центр принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги не позднее 5 рабочих дней со дня принятия соответствующего решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

123. В удовлетворении жалобы может быть отказано в следующих случаях:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями Правил подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года № 840, в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

124. Жалоба может быть оставлена без ответа в следующих случаях:

1) отсутствие фамилии или почтового адреса заявителя (за исключением случая, когда жалоба направляется на адрес электронной почты или посредством системы досудебного обжалования);

2) содержание в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В указанном случае заявителю, направившему жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

3) текст письменной жалобы не поддается прочтению (в указанном случае в течение 7 дней со дня регистрации жалобы заявителю сообщается о невозможности рассмотреть жалобу по существу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

4) в письменной жалобе содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом заявителем не приводятся новые доводы или обстоятельства. В указанном случае руководитель Центра либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в Центр или одному и тому же должностному лицу. О принятом решении уведомляется заявитель, направивший жалобу;

5) ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. В указанном случае заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения данных сведений;

6) текст жалобы не позволяет определить её суть. О данном решении заявитель, направивший жалобу, уведомляется в течение 7 дней со дня регистрации жалобы.

125. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решения и (или) действия (бездействие) которого обжалуется;

3) фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае если жалоба признана обоснованной – сроки устранения выявленных нарушений, информация о действиях, Министерством, Центром, многофункциональным центром;

7) в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

8) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

126. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо Министерства, Центра, работник многофункционального центра, уполномоченный на рассмотрение жалоб,

незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

### **Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы**

127. Мотивированный ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Министерства, Центра и направляется заявителю в письменной форме не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы. В случае если жалоба была направлена через портал Досудебного обжалования, ответ направляется посредством портала Досудебного обжалования.

### **Порядок обжалования решения по жалобе**

128. В случае если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы или отсутствием решения по ней, то он вправе обжаловать принятое решение в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### **Информация для заявителя о его праве на получение сведений и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы**

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

### **Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы**

130. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги, на сайте Министерства и портале Министерства, на Едином портале, Региональном портале, а также может быть сообщена заявителю в устной и (или) в письменной форме.

### **Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц**

131. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц регулируется Федеральным законом № 210-ФЗ и постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц

государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, государственных корпораций, наделенных в соответствии с федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг в установленной сфере деятельности, и их должностных лиц, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и их работников, а также многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их работников».

132. Информация, содержащаяся в разделе V Административного регламента, подлежит размещению на Едином портале, Региональном портале. Министерство, Центр обеспечивают в установленном порядке размещение и актуализацию сведений в соответствующем разделе Федерального реестра.

Приложение 1  
к Административному регламенту  
предоставления государственной  
услуги по оплате в размере 50 процентов  
за установку квартирных телефонов родителям  
погибших (умерших) военнослужащих

Отделение по работе с гражданами  
Государственного казенного учреждения социальной защиты Республики Карелия  
«Центр социальной работы Республики Карелия» в

\_\_\_\_\_

(населенный пункт – город/район)

**З А Я В Л Е Н И Е**  
**об оплате в размере 50 процентов за установку квартирных телефонов**  
**родителям погибших (умерших) военнослужащих**

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

проживающий(ая) по адресу:  
адрес места жительства \_\_\_\_\_

адрес места пребывания \_\_\_\_\_

адрес места фактического проживания \_\_\_\_\_

номер телефона \_\_\_\_\_

Наименование документа, удостоверяющего личность			
Серия, номер		Дата выдачи	
Кем выдан			
Дата рождения			
Место рождения			
Срок действия документа			

В соответствии с Законом Республики Карелия от 18.07.2002 № 604-ЗРК «О дополнительной социальной защите родителей погибших (умерших) военнослужащих» прошу оплатить мне 50 процентов суммы за установку квартирного телефона по адресу \_\_\_\_\_.

Прошу перечислить оплату в размере 50 процентов за установку квартирного телефона через

Отделение почтовой связи

Кредитную организацию

Полное наименование кредитной организации \_\_\_\_\_

Номер счета \_\_\_\_\_

Номер карты \_\_\_\_\_

Уведомление о принятом решении об оплате в размере 50 процентов за установку квартирного телефона прошу направить:

- по адресу: \_\_\_\_\_;
- на адрес электронной почты \_\_\_\_\_;
- иными способами \_\_\_\_\_.

Решение об отказе в оплате в размере 50 процентов за установку квартирного телефона прошу направить по адресу: \_\_\_\_\_.

Мною получены разъяснения положений, содержащихся в пунктах 5-5.2, 5.4 и 5.5 статьи 30.5 Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе», предусматривающих использование национальных платежных инструментов при осуществлении выплаты и доставки социальных выплат.

\_\_\_\_\_. 20\_\_\_\_\_

подпись

К заявлению прилагаются документы:

№ п/п	Наименование документа

Достоверность сведений, указанных в настоящем заявлении, подтверждаю.

\_\_\_\_\_. 20\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

расшифровка подписи

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

Заявление принял специалист \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

подпись специалиста

\_\_\_\_\_

расшифровка подписи

Регистрационный № \_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

### РАСПИСКА-УВЕДОМЛЕНИЕ (выдается заявителю)

Заявление и документы гр. \_\_\_\_\_  
принял специалист \_\_\_\_\_

Регистрационный № \_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

Приложение 2  
к Административному регламенту  
предоставления государственной  
услуги по оплате в размере 50 процентов  
за установку квартирных телефонов родителям  
погибших (умерших) военнослужащих

Отделение по работе с гражданами  
Государственного казенного учреждения социальной защиты Республики Карелия  
«Центр социальной защиты Республики Карелия» в

\_\_\_\_\_ (населенный пункт – город/район)

РЕШЕНИЕ

об оплате в размере 50 процентов за установку квартирных телефонов родителям погибших  
(умерших) военнослужащих

от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ года

№ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающий(ая) по адресу: \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ года

оплата 50 процентов за установку квартирных телефонов родителям погибших (умерших)  
военнослужащих

\_\_\_\_\_ (вид выплаты)

в размере \_\_\_\_\_ руб. \_\_\_\_\_ коп. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (сумма прописью)

Перечисление оплаты в размере 50 процентов за установку квартирного телефона в соответствии с заявлением будет осуществлено через

Отделение почтовой связи

Кредитное учреждение

Полное наименование кредитного учреждения \_\_\_\_\_

Лицевой (расчетный) счет № \_\_\_\_\_

Руководитель отделения Центра \_\_\_\_\_

(подпись)

\_\_\_\_\_ (расшифровка подписи)

Приложение 3  
к Административному регламенту  
предоставления государственной  
услуги по оплате в размере 50 процентов  
за установку квартирных телефонов родителям  
погибших (умерших) военнослужащих

Кому \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)  
проживающему(ей) по адресу:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Отделение по работе с гражданами  
Государственного казенного учреждения социальной защиты Республики Карелия  
«Центр социальной защиты Республики Карелия» в

\_\_\_\_\_ (населенный пункт – город/район)

**РЕШЕНИЕ**

об отказе в оплате в размере 50 процентов за установку квартирных телефонов родителям  
погибших (умерших) военнослужащих

от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

№ \_\_\_\_\_

В соответствии с Законом Республики Карелия от 18.07.2002 № 604-ЗРК «О  
дополнительной социальной защите родителей погибших (умерших) военнослужащих»  
отказать

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество (при наличии), проживающей(ему) по адресу)

в оплате в размере 50 процентов за установку квартирных телефонов родителям погибших  
(умерших) военнослужащих

Причина отказа: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Данное решение может быть обжаловано в Министерство социальной защиты  
Республики Карелия или в судебном порядке.

Руководитель отделения Центра \_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_ (расшифровка подписи)

Специалист \_\_\_\_\_, контактный телефон \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

Приложение 4  
к Административному регламенту  
предоставления государственной  
услуги по оплате в размере 50 процентов  
за установку квартирных телефонов родителям  
погибших (умерших) военнослужащих

Отделение по работе с гражданами  
Государственного казенного учреждения социальной защиты Республики Карелия  
«Центр социальной защиты Республики Карелия» в

\_\_\_\_\_ (населенный пункт – город/район)

Уведомление  
о принятом решении об оплате в размере 50 процентов за установку квартирных телефонов  
родителям погибших (умерших) военнослужащих

Уважаемая(ый) \_\_\_\_\_!

Отделение по работе с гражданами ГКУ СЗ РК «Центр социальной работы Республики Карелия» в \_\_\_\_\_ рассмотрело Ваше заявление об оплате в размере 50 процентов за установку квартирных телефонов родителям погибших (умерших) военнослужащих и сообщает о принятии решения о предоставлении данной государственной услуги.

Перечисление оплаты в размере 50 процентов за установку квартирного телефона в соответствии с Вашим заявлением будет осуществлено через:

Отделение почтовой связи

Кредитное учреждение

Полное наименование кредитного учреждения \_\_\_\_\_

Лицевой (расчетный) счет № \_\_\_\_\_

Руководитель отделения Центра \_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_ (расшифровка подписи)